

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE
FILOZOFICKÁ FAKULTA
KATEDRA ANDRAGOGIKY A PERSONÁLNÍHO ŘÍZENÍ

bakalářské prezenční studium
2005-2008

Pavla Hovorková

Výzkum pracovní spokojenosti

Research on job satisfaction

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Praha 2008

Vedoucí práce
Konzultantka práce

PhDr. Jiří Reichel, PhD.
PhDr. Renata Kociánová, PhD.

Prohlašuji,

Že tuto předloženou bakalářskou práci jsem vypracovala zcela samostatně a uvádím v ní všechny použité prameny a literaturu.

OBSAH

RESUMÉ	5
SUMMARY	5
0 ÚVOD	6
1 TEORETICKÁ ČÁST	9
1.1 POJEM PRACOVNÍ SPOKOJENOST	9
1.2 FAKTORY PRACOVNÍ SPOKOJENOSTI	12
1.3 PŘÍČINY A DŮSLEDKY PRACOVNÍ SPOKOJENOSTI	17
1.3.1 Pracovní spokojenost a motivace	17
1.3.2 Pracovní spokojenost a pracovní chování	18
1.4 TEORETICKÉ ZÁKLADY ZKOUMÁNÍ PRACOVNÍ SPOKOJENOSTI	19
1.4.0 Úvod	19
1.4.1 Základy metodologie	20
1.4.1.1 Základní metodologické pojmy	20
1.4.1.2 Příprava výzkumu	21
1.4.1.3 Realizace výzkumu	23
1.4.1.4 Vyhodnocení výzkumu	26
1.4.2 Měření pracovní spokojenosti	28
2 EMPIRICKÁ ČÁST	31
2.0 ÚVOD	31
2.1 CHARAKTERISTIKA SPOLEČNOSTI A ZÁKL. SOUBORU	32
2.2 PŘEDMĚT A CÍLE VÝZKUMU	35
2.2.1 Hlavní hypotéza	35

2.2.2	Vedlejší hypotézy	37
2.3	POUŽITÉ METODY	40
2.4	TVORBA DOTAZNÍKU	41
2.5	SBĚR DAT	44
2.6	ANALÝZA A INTERPRETACE DAT	48
2.7	ZÁVĚR	58
3	ZÁVĚR	60
4	SOUPIS BIBLIOGRAFICKÝCH CITACÍ	62
5	PŘÍLOHA A	65

RESUMÉ

Cílem mé práce bylo shrnout problematiku pracovní spokojenosti a realizovat v této oblasti výzkum. Proto je práce rozdělena na dvě hlavní části – část teoretickou a část empirickou. Teoretická část tvoří jakýsi základní náhled na problematiku. Její první část je věnována teoretickým východiskům pracovní spokojenosti, druhá část je pak zaměřena na základy metodologie. Empirická část mé práce popisuje realizaci výzkumného šetření, jehož předmětem je pracovní spokojenost telefonních operátorů jisté společnosti. Výsledky výzkumu jsou pak prezentovány a následně vyhodnoceny a shrnuty.

Přes veškeré nedostatky věřím, že má práce je určitým přínosem a že splnila cíl, který byl pro ni stanoven.

SUMMARY

The aim of the work is to summarize job satisfaction theme and to realize research on job satisfaction. Therefore, the work is divided into two main parts – the theoretical part and the empirical part. The theoretical part forms the basic view to this theme. The first passage is devoted to theoretical resources of job satisfaction, the second passage is focused on essentials of methodology. The empirical part describes realization of the research on job satisfaction of telephone operators in certain company. In this part, results of the research are presented and summarized.

Despite of some drawbacks I believe, that this work represents certain contribution and that she fulfilled defined aim.

0 ÚVOD

Žijeme ve světě, ve kterém má práce pro člověka zásadní význam. Je pro něj prostředkem k zajištění hmotných potřeb, místem, kde tráví podstatnou část svého času, hodnotou, která ovlivňuje jeho chování, i prostorem pro jeho seberealizaci. Znamená to tedy, že pokud má být člověk ve svém životě spokojen, musí být spokojen i ve své práci. Tato spokojenost je pak důležitým rozměrem jeho života.

Pracovní spokojenost však není důležitá pouze pro člověka – zaměstnance. Její význam je třeba nazírat i z pohledu organizace. Cílem každé z nich je prosperita, konkurenceschopnost, rozvoj. Má-li organizace těchto cílů dosáhnout, musí mít schopné a motivované zaměstnance. Takové zaměstnance však nestačí pouze mít, je třeba si je především udržet. Nejsnazší cestou vedoucí k tomuto cíli je bezesporu péče o jejich pracovní spokojenost. Jakým způsobem se však tato spokojenost utváří? Co ji ovlivňuje? Při přemýšlení nad těmito otázkami zcela jistě dospějeme k závěru, že každý člověk je individualitou, každý proto vnímá pracovní spokojenost odlišně. Jak tedy zjistit co je pro zaměstnance důležitým faktorem při utváření jeho pracovní spokojenosti a co naopak jeho postoj nijak neovlivňuje? Na tyto a jim podobné otázky jsem se pokusila najít odpověď ve své bakalářské práci.

Cesta, kterou jsem k tomu zvolila, v sobě podle mého názoru spojuje oba způsoby nahlížení na tuto problematiku – tedy pohled člověka i pohled organizace. Oba zde sledují stejný cíl – dosáhnout pracovní spokojenosti. Prostředkem, který podle mne má tuto vlastnost, je výzkum pracovní spokojenosti.

Výběr tohoto tématu je výsledkem mých osobních a pracovních preferencí. Tato volba byla u mne vyvolána nejen tím, že jsem studentkou personálního řízení, ale také tím, že jsem zaměstnancem a zajímá mne postoj mých podřízených.

Cílem mé práce je tedy poskytnout rámec pro tuto problematiku a pomocí vědeckých metod zjistit možné příčiny pracovní spokojenosti mých podřízených..

Výzkum je podle mého názoru ideálním spojením teoretické a empirické oblasti. Pokud má být proveden správně, je nutné jej zasadit do teoretických souvislostí, na které by měly jeho výsledky navazovat. Proto se v první kapitole své bakalářské věnuji teoretickým východiskům pracovní spokojenosti. Nejdříve se zaměřuji na definování pojmu pracovní spokojenost, poté se věnuji problematice faktorů, které mohou pracovní spokojenost ovlivňovat, a nakonec se snažím pracovní spokojenost zasadit do souvislosti s motivací a výkonem. Tato část práce má tedy blíže ujasnit předmět mého zkoumání. Další podkapitoly teoretické části mé práce jsou věnovány metodologickým základům, které je nutné pro realizaci výzkumu znát. Tato část mé práce by měla upřesnit způsob, jakým by pracovní spokojenost měla být zkoumána.

Druhá kapitola je již věnována výhradně konkrétnímu výzkumnému šetření, které jsem se rozhodla realizovat. Nejdříve se snažím nastínit souvislosti, ve kterých byl výzkum proveden. Poté objasňuji a konkretizuji cíl výzkumu a výzkumné metody, které byly ve výzkumu použity. Následuje popis tvorby dotazníku a procesu sběru dat. Nejobsáhlejší podkapitolu empirické části pak tvoří analýza a interpretace dat, která má pro mou práci zásadní význam. Nakonec jsou v závěru shrnuty výsledky celé mé práce a jsou zde nastíněny příčinné souvislosti vztahující se k těmto výsledkům.

Pevně doufám, že má práce bude obohacím nejen pro mne, ale i pro mé podřízené, pro organizaci, ve které pracuji, a možná i pro teorii věnující se této problematice.

Na závěr bych ráda vřele poděkovala vedoucímu mé bakalářské práce, PhDr. Jiřímu Reichelovi, za jeho podporu a pomoc v průběhu tvorby celé práce. Mé poděkování dále patří mé konzultantce, PhDr. Renatě Kociánové, za informační podporu v počáteční fázi realizace celé práce. Ráda bych také poděkovala Ivanu Brhlíkovi a Marku Přikrylovi za matematicko-statistickou podporu při analýze a interpretaci dat. Jejich pomoc byla pro mne v této fázi výzkumu neocenitelná.

1 TEORETICKÁ ČÁST

1.1 POJEM PRACOVNÍ SPOKOJENOST

Pracovní spokojenosti se autoři začali podrobně věnovat zhruba od 30. let minulého století (Štikar, Rymeš, Riegel, Hoskovec, 2003, s. 111). Je třeba zdůraznit, že jakožto jev je v literatuře pracovní spokojenost pojímána různě. Každý autor zabývající se touto tematikou zohledňuje jiné proměnné, které na pracovní spokojenost působí, proto se liší i jednotlivé definice pojmu. Často se také setkáváme s tím, že autoři zabývající se výzkumem pracovní spokojenosti nevěnují dostatek pozornosti definování pojmu – předpokládají, že tento jev je dostatečně známý, není tedy třeba jej objasňovat. Pokud ovšem chceme pracovní spokojenost zkoumat, je třeba přesně vymezit, jak tento pojem chápeme, abychom mohli zvolit vhodnou metodu výzkumu.

Jak uvádí Kociánová, pracovní spokojenost je považována za součást celkové životní spokojenosti, přičemž obě oblasti se navzájem ovlivňují. Je individuální (závisí na osobním prožívání jedince, jeho osobnostních a individuálních charakteristikách) a proměnlivá (ovlivňuje ji celá řada faktorů, které se v čase mění). Je úzce spojená s motivací, pracovními postoji a pracovním výkonem (Kociánová, 2006, s. 168). Objevuje se také v souvislosti s pracovní morálkou a pracovní ochotou (Růžička, Drázská, 1994).

Pracovní spokojenost bývá často spojována s některými pojmy, které jsou obsahově velmi podobné. V této souvislosti se tedy často objevují termíny jako spokojenost v práci, spokojenost s prací, kvalita pracovního života apod. Například Pavlica (2000, s. 149) mluví o rozdílech mezi uspokojením a spokojeností, přičemž uspokojení dle něj může pramenit z pouhé absence vyšších nároků, spokojenost se však váže i na seberozvoj a zkvalitňování

výkonu jedince. Kollárik (1986, s. 14) rozlišuje pojmy spokojenost v práci a spokojenost s prací. Spokojenost v práci chápe jako širší pojem, který zahrnuje podmínky práce i osobnost pracovníka. Spokojenost s prací vnímá jako spokojenost s konkrétní činností.

Všeobecně jsou přijímány dva rozdílné modely pracovní spokojenosti – jednodimenzionální (jednofaktorový) a dvoudimenzionální (dvoufaktorový) (Bedrnová, Nový, 1994, s. 228). Jednodimenzionální model pojímá pracovní spokojenost jako krajní bod určité škály, jejímž opačným krajním bodem je pracovní nespokojenost. Znamená to tedy, že pokud roste spokojenost, nespokojenost klesá a naopak. Dvoudimenzionální model naopak pojímá pracovní spokojenost a nespokojenost jako dvě rozdílné dimenze, které jsou na sobě nezávislé, přičemž každou dimenzi ovlivňuje jiná skupina faktorů. Pracovní spokojenost ovlivňuje např. úspěch v práci, uznání, charakter práce či možnost postupu. Pracovní nespokojenost je naopak ovlivňována sociální politikou podniku, platem, pracovními podmínkami nebo mezilidskými vztahy (Bedrnová, Nový, 1994, s. 228). Jak uvádí Výrost a Slaměník (1998), dvoudimenzionální model je postaven především na tzv. dvoufaktorové teorii F. Herzberga, která vychází z přesvědčení, že pracovní spokojenost a nespokojenost je ovlivňována dvěma různými skupinami faktorů. První skupina – tzv. motivátory – obsahuje faktory týkající se samotného obsahu práce (např. úspěch, uznání, zodpovědnost apod.). Tyto faktory motivují jedince k vyššímu výkonu. Druhá skupina faktorů – tzv. hygienické faktory – zahrnuje spíše vnější podmínky a okolnosti práce (např. mezilidské vztahy, pracovní podmínky, plat apod.). Tyto faktory ovlivňují pracovní spokojenost při jejich negativním hodnocení – pokud jsou tedy hodnoceny pozitivně, nemotivují jedince k vyššímu výkonu (Výrost, Slaměník, 1998, s. 47).

Ve své práci se budu přiklánět k jednodimenzionálnímu modelu pracovní spokojenosti – domnívám se, že pracovní spokojenost a nespokojenost spolu úzce souvisí, vzájemně se ovlivňují a mají společný základ.

Vymezení pojmu pracovní spokojenost není jednoduché, jak vyplývá z výše uvedeného textu. Je třeba zohledňovat řadu proměnných, jejichž výčet podle mého názoru nemůže být nikdy zcela kompletní. Z tohoto důvodu se setkáváme u téměř každého autora s jinou definicí.

Dle Kollárika (1986, s. 22-24) existují dva způsoby chápání pracovní spokojenosti. První pojímá pracovní spokojenost jako pozitivní emocionální stav, který vzniká uspokojením určitých potřeb. Druhý vnímá pracovní spokojenost jako souhrnný postoj, který je složen z dílčích postojů jedince k jednotlivým aspektům práce. Podle mého názoru není toto členění zcela vhodné. Postoje se obecně skládají ze tří složek - ze složky konací, kognitivní a emocionální. Součástí postojů je pak i emocionální vztah k předmětu. Je tedy zřejmé, že pokud definujeme pracovní spokojenost jako určitý postoj, máme tím na mysli i emocionální stav jedince. Proto lze oba dva způsoby chápání pracovní spokojenosti sjednotit.

Podobně vnímá pracovní spokojenost i Luthans (1992, s. 114). Rozděluje ji do tří dimenzí. První z nich je emocionální reakce na pracovní situaci, ze které můžeme pracovní spokojenost odvozovat. Druhá dimenze souvisí s očekáváním jedince a jeho naplněním či nenaplněním. Poslední dimenzí je souhrn postojů souvisejících s prací. Autor tedy pojímá pracovní spokojenost podobně jako Kollárik, vyzdvihuje však navíc faktor očekávání.

Bedrnová a Nový (1998, s. 261) hovoří o třech možných interpretacích pracovní spokojenosti. První interpretace pojímá pracovní spokojenost jako kritérium hodnocení pracovní politiky podniku – podle míry spokojenosti

pracovníků je hodnocena kvalita péče o zaměstnance. Druhá interpretace se zabývá pracovní spokojeností ze subjektivního hlediska, vnímá ji tedy jako pocit uspokojení jedince z práce a z vlastního uplatnění. Poslední interpretace, na kterou Bernová a Nový upozorňují, chápe spokojenost jako uspokojení z dosahování nízkých cílů – jedinci chybí vyšší ambice. Takováto spokojenost tedy nemá motivační účinek. Zde je znatelná poměrně značná nejednotnost v oblasti pojmosloví. Zatímco Bedrnová a Nový uvádějí spokojenost s prací jako jednu z možných interpretací pracovní spokojenosti, například Nakonečný spokojenost s prací vyčleňuje jako samostatný pojem (Nakonečný, 2005. s. 114).

Kociánová uvádí souhrnnou definici pracovní spokojenosti takto : „Pracovní spokojenost či nespokojenost je reakcí člověka na subjektivně vnímané a prožívané souvislosti jeho pracovního působení, je výsledkem hodnocení podmínek a okolností práce, je ovlivněna osobnostními charakteristikami člověka, jeho individuálními preferencemi a má vliv na utváření jeho pracovních postojů.“ (Kociánová, 2006, s. 191)

1.2 FAKTORY PRACOVNÍ SPOKOJENOSTI

Jak už bylo řečeno, pracovní spokojenost je ovlivňována mnoha faktory, které můžeme různým způsobem členit. Autoři zabývající se touto oblastí se ve výčtech jednotlivých faktorů převážně shodují, existují však i četné rozdíly.

Kategorizace faktorů bývá též různá, často se setkáme se členěním na ekonomické a neekonomické faktory nebo na faktory vnitřní a vnější (Kociánová, 2006, s. 192). Je však třeba zdůraznit, že rozdělování jednotlivých faktorů pracovní spokojenosti do podskupin je spíše snahou o systematizaci a přehlednost – všechny proměnné spolu souvisejí, prolínají se a navzájem se

ovlivňují. Bylo by tedy nesprávné se domnívat, že každý faktor působí odděleně, ve vzduchoprázdnu.

Rymeš (2003) uvádí, že význam jednotlivých faktorů ovlivňujících pracovní spokojenost je dán specifiky práce, specifiky jednotlivých profesí a prostředí a individuálními specifiky. Faktory ovlivňující pracovní spokojenost rozděluje na vnější a vnitřní. Vnější faktory charakterizuje jako faktory na jedinci nezávislé. Mezi ně řadí finanční ohodnocení, obsah práce, pracovní postup, způsob vedení, pracovní skupinu a pracovní podmínky.

Za významné považuje Rymeš finanční ohodnocení, které může být zdrojem nespokojenosti, pokud ho jedinec vnímá jako nespravedlivé. Má silný motivační účinek, obvykle však ne příliš dlouhodobý – zvýšení platu či mzdy se po jisté době stává pro jedince samozřejmostí. Motivační síla finančního ohodnocení je také závislá na okolnostech, například v situacích ohrožujících zdraví jsou pro jedince nejdůležitější faktory související s bezpečností a ochranou zdraví.

Jiným neméně významným faktorem je podle Rymeše možnost pracovního postupu, která má také značný motivační účinek. Autor upozorňuje na fakt, že motivační účinek povýšení může být různě velký – podle formy a principu povyšování v dané organizaci. Pokud bude například pracovník povýšen na základě principu seniority, nebude mít pravděpodobně stejný pocit uspokojení, jako kdyby byl povýšen na základě svého výkonu a výsledků práce.

Jedním z nejdůležitějších faktorů ovlivňujících pracovní spokojenost je podle Rymeše pracovní skupina a mezilidské vztahy. Primárně ve své vlastní skupině si jedinec vytváří síť formálních a neformálních vztahů, komunikuje se svým okolím, řeší konflikty, spolupracuje. Je třeba vyzdvihnout zejména úroveň neformálních vztahů na pracovišti, která má velký vliv na pracovní

spokojenost jedince. Své hodnoty a preference si jedinec vytváří ve vztahu ke svému okolí, proto je neformální skupina, jejímž je jedinec členem, velmi významná.

Do skupiny vnitřních faktorů řadí Rymeš věk, pohlaví, vzdělání, rodinný stav, pracovní zkušenost, profesionální úroveň, intelekt a soubor schopností (Štikar, Rymeš, Riegel, Hoskovec, 2003, s. 114-117). Podrobněji se však těmito faktory nezabývá, uvádí pouze jejich výčet.

Kociánová (2006, s. 194-206) používá členění na faktory organizační a mimoorganizační. Mezi organizační faktory zařazuje pracovní činnost, podmínky a okolnosti práce a individuální a osobnostní charakteristiky .

Pracovní činností se rozumí obsah a charakter práce. Zahrnuje tedy podle Kociánové pracovní tempo, pracovní režim, organizaci práce apod. Každý člověk je individualitou, vyhovuje mu tedy jiný způsob práce. Obecně však platí, že spokojenost pracovníka je obvykle vyšší, pokud je práce kreativní, úkoly, které jsou pracovníkovi zadávány, jsou celistvé, nikoli dílčí, pracovníkovi je poskytován dostatek informací o úkolech a má-li pracovník alespoň částečnou možnost rozhodovat. Důležitým faktorem spojeným s pracovní činností je prestiž dané pracovní pozice, subjektivní hodnocení profese a míra identifikace jedince s prací.

Mezi organizační faktory patří také podle autorky podmínky a okolnosti práce – tedy především řízení organizace, uznání, ocenění práce, odměňování, možnost postupu, péče o pracovníky, fyzikální podmínky práce, bezpečnost práce, pracovní prostředí, styl vedení, pracovní skupina apod.

Poslední složkou organizačních faktorů jsou podle Kociánové individuální a osobnostní charakteristiky. Mezi individuální charakteristiky patří věk, pohlaví, vzdělání, rodinný stav, pracovní praxe a kulturní specifika. S věkem

se u člověka mění jeho preference i očekávání týkající se práce. Například mladí lidé očekávají od práce hlavně možnost rozvoje, starší lidé preferují spíše jistotu pracovního místa. Očekávání také souvisí se vzděláním – obecně platí, že lidé s vyšším vzděláním mají vyšší očekávání (vyšší nároky), než lidé s nižším vzděláním. Důležitým faktorem je i rodinná situace, především u žen, které se většinou rozhodují mezi kariérou a možností mít dítě.

Mezi osobnostní charakteristiky zařazuje Kociánová sebehodnocení, potřeby, motivaci, postoje, hodnoty, zájmy a aspirace, schopnosti, míru uspokojení jako osobnostní dispozici, míru identifikace s prací jako profesí atd.

Sebehodnocení jedince se často utváří v souvislosti se srovnáváním sebe sama s ostatními. Toto srovnávání probíhá téměř neustále, je velmi významné i pro spokojenost v práci.

Potřeby vyjadřují stav nedostatku či nadbytku, který člověk pociťuje jako nežádoucí (Bedrnová, Nový, 1994, s. 186). Potřeby můžeme různě dělit, nejznámější kategorizací je Maslowova pyramida potřeb. Abraham H. Maslow potřeby hierarchizoval a seskupil do tvaru pyramidy, kterou rozdělil do pěti vrstev. Do vrstev pyramidy zařadil Maslow skupiny potřeb, které by měly být společné pro většinu lidí. Do dolní vrstvy autor zařadil fyziologické potřeby, o něco výše do další vrstvy potřeby bezpečí, dále pak sociální potřeby, potřebu uznání a do nejvyšší vrstvy pak umístil sebeaktualizaci (seberealizaci). Maslow se domníval, že lidé nejdříve uspokojují nižší potřeby (tj. potřeby v dolní části pyramidy) a teprve po jejich naplnění přicházejí na řadu potřeby vyšší. Znamená to tedy, že například potřeba sebeaktualizace vzniká až po uspokojení všech potřeb předcházejících. Maslowova teorie byla v průběhu času vyvrácena (zjistilo se, že ne vždy po uspokojení nižší potřeby následuje potřeba vyšší či bezprostředně následující), dodnes však má svůj význam

především v tom, že byla první teorií, ve které byly potřeby nějakým způsobem kategorizovány a uspořádány (Kociánová, 2006, s. 183-184).

„Postoje vyjadřují vztah člověka k nějakému subjektu – jevu, předmětu nebo jinému člověku.“ (Bělohávek, 1996, s. 65). Jsou podstatné především v návaznosti na hodnoty člověka, které mají normativní charakter a ovlivňují pracovní motivaci. Je tedy například důležité, v jaké části našeho hodnotového žebříčku se práce jako taková nachází - zda je pro nás významná či nikoliv. Tato skutečnost pak ovlivňuje naše pracovní jednání (Bělohávek, 1996, s. 65).

Mezi mimoorganizační faktory pracovní spokojenosti patří podle Kociánové mezinárodní a národní politika, legislativa, trh práce, mzdová úroveň, konkurence v oboru činnosti organizace aj. (Kociánová, 2006, s. 196-197). Jsou to tedy faktory, které ovlivňují člověka komplexně – jeho postoje, hodnoty, preference a způsob života.

Obě kategorizace faktorů ovlivňujících pracovní spokojenost, které jsem se zde rozhodla uvést, sice faktory rozčleňují do jiných podskupin, v zásadě se však neliší co se týče výčtu jednotlivých faktorů.

Podstatný je fakt, že na každého člověka působí jednotlivé faktory pracovní spokojenosti rozdílně (rozdílnou měrou), jsou tedy pro každého i různě významné. Pracovní spokojenost se také mění v závislosti na čase (Kociánová, 2006, s. 168), kdy se jedinci mění jeho preference. Proto se podle mého názoru nedají faktory nijak hierarchizovat.

Faktorů ovlivňujících pracovní spokojenost je celá řada. Je tedy velmi pravděpodobné, že výše uvedený výčet není vyčerpávající. Domnívám se ovšem, že těm nejvýznamnějším faktorům je zde věnována pozornost, jsou zde

vyjmenovány a popsány. Mají tvořit pouze jakýsi nástin, který má pomoci ke zlepšení orientace v problematice pracovní spokojenosti

1.3 PŘÍČINY A DŮSLEDKY PRACOVNÍ SPOKOJENOSTI

1.3.1 PRACOVNÍ SPOKOJENOST A MOTIVACE

Provázanost pracovní spokojenosti s motivací je do jisté míry problematickým vztahem. Autoři se doposud nedokázali shodnout jakým způsobem tento vztah funguje. Je motivace příčinou pracovní spokojenosti? Nebo je pracovní spokojenost naopak příčinou motivace? Platí zde přímá úměra? Podle mého názoru nikoliv. Pokud by totiž platit měla, znamenalo by to, že každý spokojený zaměstnanec je motivovaný ke své práci. Tato kauzalita však nenastává u každého jedince. Někteří zaměstnanci mohou být například velmi spokojeni ve své práci, nicméně v důsledku nízkých nároků na sebe sama odvádějí pouze takovou úroveň výkonu, která je potřebná k tomu, aby si udrželi zaměstnání. Znamená to, že do vztahu mezi pracovní spokojeností a motivací vstupuje další faktor, kterým je osobnost jedince. Je tedy více než zřejmé, že zde nemůžeme mluvit o přímé úměrnosti. Podle mého názoru je vztah pracovní spokojenosti a motivace ovlivňován mnoha dalšími faktory.

V souvislosti s pracovní motivací je třeba připomenout dvoufaktorovou teorii F. Herzberga, která reprezentuje dvoudimenzionální model pracovní spokojenosti (viz podkapitola 1.1). Z této teorie vyplývá, že motivační účinek mají pouze faktory, které souvisejí s obsahem práce. Nicméně na pracovní spokojenost mají jistě vliv i ostatní faktory související s prací. Dalo by se pak říci, že pracovní spokojenost má na motivaci člověka určitý vliv, nicméně tento vliv není přímý.

Vztah pracovní spokojenosti a motivace je tedy složitější, než by se na první pohled mohlo zdát. Tento vztah neexistuje ve vzduchoprázdnu, je spojen s řadou dalších vazeb a vztahů, které je nutné v této souvislosti brát v úvahu.

1.3.2 PRACOVNÍ SPOKOJENOST A PRACOVNÍ CHOVÁNÍ

Vlivem pracovní spokojenosti na pracovní chování se blíže zabývá Rymeš (2003). Pozornost věnuje zejména absentérství, fluktuaci a výkonnosti.

Nejsilnější provázanost vidí autor mezi pracovní spokojeností a absentérstvím. Zde podle něj platí nepřímá úměra – tedy čím je vyšší pracovní spokojenost, tím nižší je absentérství (Štikar, Rymeš, Riegel, Hoskovec, 2003, s. 118). Podle mého názoru tato kauzalita však neplatí vždy. Ne každý člověk reaguje na pocit nespokojenosti nízkou docházkou (hrají zde tedy roli osobnostní charakteristiky jedince), důležité je také přihlédnout k situačním proměnným, které pracovní chování taktéž silně ovlivňují.

Vztah pracovní spokojenosti (respektive nespokojenosti) a fluktuace je podle Rymeše také prokazatelný – pokud jedinec není spokojen se svou prací, často tuto situaci řeší odchodem z organizace. Zde ovšem opět platí nutnost přihlédnout k mnoha dalším faktorům, které mohou být taktéž příčinou flukтуаčních tendencí pracovníků – například osobnostní charakteristiky jedince, situační faktor, situace na trhu práce apod. (Štikar, Rymeš, Riegel, Hoskovec, 2003, s. 118).

Zdá se, že nejsložitější je vazba mezi pracovní spokojeností a výkonností. Podle Jurovského (1971, s. 13, 14, 23) je pracovní spokojenost faktorem výkonnosti a platí zde přímá kauzalita – tedy spokojený pracovník pracuje dobře a efektivně. Výrost a Slaměník (1998, s. 50) však vnímají vztah mezi

těmito proměnnými jako nepřímý, nedá se tedy jednoznačně říci, že spokojenost pracovníka znamená také vysokou výkonnost. Na výkon jedince mají silný vliv již několikrát zmiňované osobnostní charakteristiky jedince, motivace, stejně jako situační proměnné. Může tedy například nastat situace, že jedinec se bude cítit v důsledku absence vyšších nároků spokojen, nebude však podávat požadovaný výkon.

Celkově je možné říci, že pracovní spokojenost ovlivňuje pracovní chování, je ovšem důležité přihlédnout i k ostatním souvisejícím faktorům, které se různou měrou podílejí na lidském chování a prožívání.

1.4 TEORETICKÉ ZÁKLADY ZKOUMÁNÍ PRACOVNÍ SPOKOJENOSTI

1.4.0 ÚVOD

V předchozích kapitolách jsem věnovala pozornost teoretickým základům pracovní spokojenosti. Nyní bych se ráda zaměřila na zkoumání tohoto jevu, které má být hlavní částí mé práce. Než přistoupím k samotnému výzkumnému šetření, krátce zde pojednám o teoretických základech výzkumu jako takového a poté se zaměřím na zvláštnosti výzkumu pracovní spokojenosti. Účelem této kapitoly je tedy shrnout metodologické základy potřebné ke zkoumání jevu pracovní spokojenosti.

1.4.1 ZÁKLADY METODOLOGIE

1.4.1.1 Základní metodologické pojmy

Existuje mnoho cest, které mohou člověka dovést k poznání. Jednu z těchto cest představuje věda. Věda se snaží dospět k poznání objektivní reality pomocí specifických nástrojů. Nauka, která zkoumá tyto vědecké metody poznávání, se nazývá metodologie (Palán, 2002, s. 120).

Jednou z hlavních metod vědy je výzkum. Výzkum je systematický poznávací proces, který zkoumá souvislost mezi proměnnými, tuto souvislost se snaží dokázat a poté na jejím základě tvořit nové hypotézy (Disman, 2002, s. 75). Každý výzkum by měl být validní a reliabilní. Validita se dá charakterizovat jako „... míra shody mezi naměřenými výsledky a tím, co jsme chtěli měřit.“ (Ferjenčík, 2000, s. 205). Reliabilitou se pak rozumí spolehlivost měření (Ferjenčík, 2000, s. 197). Reliabilní je takový výzkum, ve kterém bychom při opakovaném měření dospěli vždy ke stejným výsledkům jako v měření předchozím.

Existuje mnoho způsobů členění výzkumů na základě různých principů. Výzkumy můžeme členit například podle doby trvání, zaměření výzkumu apod. (viz Lamser, 1966, s. 23-30). Nejzákladnější způsob členění výzkumů je dán dvěma základními přístupy, které lze ve zkoumání uplatnit. Těmi jsou přístup kvantitativní a kvalitativní.

Jak už z názvu vyplývá, u kvantitativního výzkumu je hlavní množství – znamená to tedy, že zkoumáme mnoho objektů, ovšem pouze povrchově, testujeme pouze malé množství aspektů. Vzhledem k velkému zkoumanému vzorku je nutné celý proces standardizovat – tak, aby se sebraná data dala mezi

sebou porovnávat. Standardizace dat s sebou však přináší i velké riziko zkreslení výsledků, které mohou být nepřesné a ne zcela odpovídající realitě.

Kvalitativní výzkum se naopak zaměřuje na kvalitu – daný problém je zkoumán z mnoha úhlů pohledu, do zkoumání je zahrnuto mnoho aspektů. Důsledkem intenzity tohoto procesu je omezení zkoumání na malé množství objektů. Kvalitativní přístup nevyužívá standardizaci dat, což omezuje porovnatelnost získaných odpovědí.

Pro svůj výzkum jsem zvolila přístup kvantitativní, budu se tedy dále zaměřovat pouze na tento typ výzkumu.

Výzkum jakožto proces můžeme rozdělit do tří základních fází – příprava, realizace a vyhodnocení. Každá z těchto fází má svá specifika, proto každé z nich budu věnovat zvláštní pozornost.

1.4.1.2 Příprava výzkumu

Příprava výzkumu je jakousi předfází samotné realizace. V tomto stadiu je nutné detailní promyšlení jednotlivých etap a důkladné popsání předmětu a cíle výzkumu. Předmětem výzkumu mohou být různé předměty, jevy, mezilidské vztahy, činnosti apod. Důležitou podmínkou je ovšem pozorovatelnost či zkoumatelnost daného objektu nebo jevu, ať už přímá nebo nepřímá.

Obsahem a cílem kvantitativního výzkumu je testování vstupních hypotéz (Disman, 2002, s. 75). Valoušek a Kubicová uvádějí takovouto definici hypotézy: „... hypotéza je výrok, který formuluje očekávaný výsledek v konkrétní podobě.“ (Valoušek, Kubicová, 2005, s. 29) K tomu, abychom hypotézu mohli empiricky testovat, musíme ji nejdříve konkretizovat.

Rozpracování hypotéz do roviny zkoumatelných znaků se pak nazývá operacionalizace. Znakem (neboli proměnnou) se rozumí jednotlivá vlastnost zkoumaného předmětu nebo jevu (Valoušek, Kubicová, 2005, s. 29). Znak se může vyskytovat v různých variantách, které se vzájemně vylučují.

Jak uvádí Disman (2002), existují tři základní druhy znaků. Prvním druhem jsou znaky kvalitativní (nominální), které jsou reprezentovány pouze jmény kategorií. Nelze u nich rozhodnout, která varianta znaku je více a která méně. Druhým typem jsou znaky pořadové (neboli ordinální). U těchto znaků jsme již schopni určit, která varianta je kvalitativně lepší či horší, nejsme však schopni určit o kolik. Posledním druhem jsou znaky kvantitativní (neboli kardinální), u kterých jsme schopni určit o kolik je daná varianta znaku lepší (vyšší) než jiná (Disman, 2002, s. 27).

Důležitou vlastností kvantitativních výzkumů je jejich reprezentativita, tedy zobecnitelnost výsledků na základní soubor. Zpravidla však není možné zkoumat celý základní soubor, je nutné ho zredukovat na tzv. výběrový soubor. Pokud má tento vzorek reprezentovat základní soubor, je nutné dodržet při jeho výběru určitá pravidla. Výběr reprezentativního vzorku může probíhat dvěma základními způsoby. Může jít o výběr pravděpodobnostní (náhodný) nebo o výběr nepravděpodobnostní (záměrný). Náhodný výběr znamená, že každý prvek ze základního souboru má stejnou pravděpodobnost, že bude vybrán. Tento způsob výběru je založen na předpokladu, že pokud bude opravdu zachována náhodnost výběru, získaný vzorek bude reprezentovat základní soubor ve všech znacích – tedy i v těch, které jsme do zkoumání nezahrnuli. Záměrný výběr znamená vytvoření modelu základního souboru, podle kterého pak poměrově vytváříme vzorek. Tento způsob výběru je tedy možný pouze při dostatečné znalosti vlastností základního souboru.

Příprava výzkumu musí být – stejně jako ostatní fáze výzkumného procesu – řádně zaznamenána. Záznamem této přípravné fáze je tzv. projekt výzkumu, který má tři části. První částí je konceptualizace problému, očekávání a cíl výzkumu (tzv. teoretická část). Poté následuje metodologická část, která zahrnuje způsoby získávání dat, popis výběrové techniky, apod. Poslední částí je část organizační, která popisuje jednotlivé etapy výzkumu.

Součástí přípravné fáze může být i tzv. předvýzkum, který se zpravidla realizuje na malém vzorku u rozsáhlejších výzkumů. Předvýzkum má sloužit k ověření zvolených metod, technik a postupů.

1.4.1.3 Realizace výzkumu

Po přípravné fázi následuje samotná realizace výzkumu. O problematice výběru reprezentativního vzorku jsem se již zmiňovala, proto tedy rovnou přistoupím k dalšímu kroku, a tím je sběr dat.

Základními technikami sběru dat jsou pozorování, dotazníkové šetření, rozhovor, studium dokumentů, obsahová analýza a experiment (Ferjenčík, 2000). Vzhledem k předpokládané formě mého výzkumu se blíže zaměřím pouze na dotazníkové šetření a rozhovor, jejich specifika a vzájemné srovnání.

Základem obou těchto technik – tedy rozhovoru a dotazníku – je princip otázek a odpovědí. Pokud se jedná o kvantitativní výzkum, musí být v obou případech otázky i odpovědi standardizované. To znamená, že otázky jsou předem dané, stejně jako jejich pořadí. Odpověď respondenta bývá ve většině případů zařazována do předem stanovených kategorií, aby bylo možno výsledná data vzájemně porovnávat.

Vzhledem k této standardizaci je nutné mít otázky předem promyšlené a správně formulované. Každá otázka by měla být jednoznačná, srozumitelná a nesugestivní (Ferjenčík, 2000, s. 176).

Rozhovor se zásadně liší od dotazníkového šetření přítomností tazatele. Jedná se tedy o komunikaci přímou, tváří v tvář. Rozhovor může být realizován mnoha způsoby. U rozsáhlejších výzkumů bývá k dotazování využívána síť tazatelů, kteří vyplňují dotazníky s respondenty v domácnostech nebo na ulicích (tzv. v terénu). Tazatelé respondentům pokládají otázky a odpovědi zaznamenávají do papírového archu nebo do počítače. Zvláštní formou rozhovoru je tzv. CATI (Computer Assisted Telephone Interview), tedy telefonické dotazování s využitím počítače. Tato metoda je velmi rozšířená zejména v oblasti výzkumu trhu. Mezi hlavní výhody této metody patří nízké náklady a časová flexibilita. Za nevýhodu se považuje omezení cílové skupiny na jedince vlastníci telefonní přístroj. Podle mého názoru je však toto omezení čím dál méně významné, vzhledem k rozšířenosti mobilních telefonů. Naopak narůstajícím problémem je podle mého názoru příliš časté využívání této metody pro komerční účely, jehož výsledkem je nízká ochota (resp. velká neochota) potenciálních respondentů ke spolupráci.

V důsledku přímé interakce mezi tazatelem a respondentem vstupuje do dotazování řada vedlejších faktorů, které rozhovor ovlivňují. Je to především osoba tazatele, jeho individuální a osobnostní charakteristiky. Respondent nesmí být osobností tazatele nijak ovlivněn, chování tazatele musí tedy být zcela neutrální. Tazatel však musí zároveň respondenta vést a usměrňovat tak, aby rozhovor splnil svůj účel.

Technika dotazníkového šetření se liší od rozhovoru především absencí tazatele. Respondent odpovědi na otázky vyplňuje do předem připraveného archu otázek a možných odpovědí. Je tedy velmi důležité sestavit dotazník tak,

aby byl jasně formulovaný, srozumitelný a ne příliš dlouhý. Pokud respondent například nepochopí jistou otázku, není zde již žádná možnost podrobnějšího vysvětlení. Vzhledem k absenci tazatele je také obtížná kontrola celého procesu – dotazník může být např. vyplněn jinou osobou, může být špatně pochopen apod.

Dotazník bývá zpravidla distribuován poštou nebo prostřednictvím tazatelů, kteří dotazník doručí respondentovi a posléze jej opět vyzvednou. Rozesílání dotazníků poštou má podstatnou výhodu v nízkých nákladech, ovšem má jednu velmi významnou nevýhodu – nízkou návratnost (Jeřábek, 1993, s. 78-79). Tento problém se snaží řešit využívání sítě tazatelů, které je ovšem ekonomicky méně výhodné.

Techniky sběru dat, které jsem zde podrobně popisovala – tedy rozhovor a dotazníkové šetření – jsou založeny na stejných principech. Zásadním rozdílem je přítomnost (resp. absence) osoby tazatele. Pokud je tazatel správně vybrán a proškolen, je pro dotazování nepochybně výhodou. V ostatních případech může být však zdrojem významného zkreslení. Při využití dotazníku toto zkreslení eliminujeme, nikdy si však nemůžeme být dostatečně jisti relevancí získaných údajů. Je třeba brát v úvahu i ekonomický faktor – dotazník je méně nákladnou technikou, není zde však zajištěna dostatečná návratnost, což vyvolává zkreslení výsledků výzkumu. Relativně nejvýhodnější podobou se zdá být telefonické dotazování s využitím počítače, které má vysokou návratnost, nepříliš vysoké náklady a role tazatele je zde pouze zprostředkovaná, což nepatrně snižuje riziko ovlivnění respondenta tazatelovou osobností. Narůstajícím problémem je však příliš intenzivní a časté využívání této techniky pro komerční účely.

1.4.1.4 Vyhodnocení výzkumu

Po realizaci výzkumu následuje vyhodnocení dat, která jsme nasbírali, jejich porovnávání a zkoumání vzájemných souvislostí mezi nimi. Následně jsou výsledky konfrontovány se vstupními hypotézami, interpretovány a prezentovány. Fáze vyhodnocování dat je v kvantitativním výzkumu převážně matematickou operací.

Ke srozumitelnému uspořádání nasbíraných dat a k následnému vyvozování všeobecných závěrů slouží statistika (Ferjenčík, 2000, s. 224). Tu můžeme podle Ferjenčíka dělit na dva základní typy. Prvním typem je statistika deskriptivní, která slouží k utřídění a sumarizaci dat. Druhým typem je statistika induktivní, která slouží k analýze dat a k následnému vyvozování závěrů (Ferjenčík, 2000, s. 224, 234).

Data, která nasbíráme, musíme nejdříve převést na čísla, se kterými umí statistika pracovat. Toto převedení jednotlivých variant znaků na čísla nazýváme kódování. Jedná se v zásadě o přejmenování jednotlivých znaků na čísla podle předem stanoveného klíče.

Jak bylo uvedeno v kapitole věnující se přípravě výzkumu, existují tři základní druhy znaků – kvalitativní (nominální), pořadové (ordinální) a kvantitativní (kardinální, intervalové). Tato kategorizace je pro vyhodnocování dat velmi významná, protože s každým druhem znaků lze provádět odlišné statistické operace (Disman, 2002, s. 188).

Jak jsem již předesílala, nejdříve je nutné data logicky uspořádat. K tomu podle Ferjenčíka slouží tzv. frekvenční tabulky. Jejich obsahem jsou hodnoty

seřazené od nejvyšší po nejnižší (či naopak), ke kterým je vždy přiřazena frekvence jejich výskytu (Ferjenčík, 2000, s. 224-226).

Uspořádání získaných dat nám umožní snazší orientaci ve výsledcích a je základním předpokladem ke složitějším statistickým operacím. Pro charakterizování souborů dat se používají různé číselné ukazatele. Těmito ukazateli jsou míry středu a míry variability (Ferjenčík, 2000, s. 230).

Míry středu vyjadřují střední hodnotu zkoumaného souboru. Disman uvádí, že pro intervalová data se používá k vyjádření střední hodnoty aritmetický průměr, který je vyjádřen součtem pozorovaných hodnot vydělený počtem sledovaných jedinců. Jeho velkou nevýhodou je však citlivost na extrémní hodnoty. Dalším způsobem vyjádření střední hodnoty je tzv. medián, která se používá u dat ordinálních. Vyjadřuje hodnotu, která rozděluje soubor na dvě stejné části, je přesně v jeho středu. U nominálních dat je používán tzv. modus, který je nejčastěji se vyskytující hodnotou v souboru (Disman, 2002, s. 190-191).

Míry variability popisují vzorek z hlediska jeho homogenity (Ferjenčík, 2000, s. 232). Jak uvádí Disman, k vyjádření variability vzorku se používají dva základní ukazatele. Těmi jsou směrodatná odchylka a rozptyl. Vyjadřují nakolik jsou jednotlivé hodnoty vzdáleny od aritmetického průměru. (Disman, 2002, s. 191-193).

Po popisu a sumarizaci dat následuje zkoumání souvislostí mezi proměnnými. Jak uvádí Lamser (1966, s. 295-297), k tomuto účelu slouží především měření regrese a korelace. Koeficient regrese určuje míru závislosti dvou (či více) statistických řad. Určuje míru vlivu jedné proměnné na druhou a naopak, existují tedy vždy dva koeficienty regrese. Měření korelace slouží k podobnému účelu, tedy k měření míry vztahu mezi proměnnými. Lamser

shledává hlavní rozdíl mezi korelací a regresí v tom, že zatímco regrese měří zpětný vztah jedné strany na druhou a naopak, korelace měří vše najednou, souhrnně.

Pokud jsou data zpracována a důkladně prozkoumána, můžeme přistoupit k prezentaci výsledků výzkumu. K tomuto účelu slouží závěrečná výzkumná zpráva, jejímuž obsahu se podrobněji věnuje Jeřábek. Formu závěrečné zprávy je třeba přizpůsobit účelu výzkumu a také cílové skupině, pro kterou je zpráva určena. Obecně by však každá výzkumná zpráva měla obsahovat popis výzkumného úkolu, sumarizaci výsledků výzkumu, konfrontaci výsledků s původním očekáváním a popis praktického přínosu výzkumu (Jeřábek, 1993, s. 119-122).

Výzkumný proces může být poškozen celou řadou zkreslení, která mohou být natolik zásadní, že výsledky výzkumu budou zcela neadekvátní. Proto je tedy nutné opět zdůraznit význam přípravy celého procesu, který by neměl být v žádném případě podceněn.

1.4.2 MĚŘENÍ PRACOVNÍ SPOKOJENOSTI

Jak uvádějí Bedrnová a Nový ve své společné publikaci (1998, s. 263), nejčastěji je pracovní spokojenost měřena dotazováním, a to buď písemným nebo ústním. Lze se však podle autorů setkat i s metodou pozorování zaměřenou na reakce lidí ve standardních pracovních situacích.

Vzhledem k nižší časové náročnosti se v praxi převážně využívá metoda dotazníku. Jak uvádí Kollárik, dotazník může mít řadu podob. Tou nejjednodušší podobou je podle autora přímá otázka na míru celkové pracovní

spokojenosti. K odpovědi může být využita verbální, číselná nebo grafická škála. Dalším možným způsobem je zjišťování míry spokojenosti s jednotlivými aspekty práce. Tento postup vychází z předpokladu, že pracovní spokojenost je celkový postoj zahrnující spokojenost s dílčími faktory nebo aspekty, které s prací souvisejí. Poslední možný postup je založen na využití složitých statistických operací. Při měření spokojenosti se zaměřuje na celou řadu hledisek, jako je například očekávání pracovníků, důležitost jednotlivých faktorů apod. (Kollárik, 1986, s. 67-69).

Obsah a forma dotazníku úzce souvisí s teoretickým vymezením pojmu pracovní spokojenost. Pracovní spokojenost lze vnímat jako jednodimenzionální nebo dvoudimenzionální model. Na základě tohoto rozlišení se pak v dotazníku používají jednodimenzionální nebo dvoudimenzionální škály (Bedrnová, Nový, 1998, s. 264-265).

Existuje řada dotazníků, které se k měření pracovní spokojenosti používají. Jejich podrobnému rozboru se blíže věnuje Kollárik. K nejčastěji používaným patří podle autora mimo jiné Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) nebo Job Satisfaction Scale. Kollárik také zmiňuje škálu OAZ, sestavenou Jurovským, která zjišťuje stupeň vyrovnanosti jedince s jeho zaměstnáním. Tato škála má tedy poněkud širší záběr. Kollárik (se svými spolupracovníky) sestavil svoji verzi dotazníku pracovní spokojenosti. Předpokládal, že u vedoucích pracovníků hrají důležitou roli jiné faktory, než u pracovníků řadových. Proto předložil hned dvě verze dotazníku – Dotazník na zisťovanie spokojnosti pracovníkov (DSP) a Dotazník na zisťovanie spokojnosti vedúcich pracovníkov (DSVP) (Kollárik, 1986, s. 69-75).

Kollárik dále věnuje pozornost praktickým problémům, se kterými se můžeme při měření pracovní spokojenosti setkat. Jde zejména o negativní efekty při volbě odpovědí. Sem patří mimo jiné i konzistentnost odpovědí –

respondent nepromýšlí každý aspekt zvlášť, ale odpovídá podobně na většinu otázek. Pokud je například výrazně nespokojen se vztahy na pracovišti, pravděpodobně bude negativně odpovídat i na otázky, které se pracovních vztahů netýkají. Dalším problémem je rozdílná míra důležitosti přikládána jednotlivým faktorům. Pro některé pracovníky jsou pracovní podmínky velmi důležité, pro jiné nikoliv. Odpovědi pracovníků mohou být také ovlivněny momentální situací, nemusí tedy vypovídat o pracovní spokojenosti obecně, ale spíše o momentálním naladění daného pracovníka. Významným problémem, na který Kollárik upozorňuje, je fakt, že pracovní spokojenost jedince není spojena pouze s jeho vědomím. Mohou existovat faktory, které jedince ovlivňují podvědomě. Pracovník jim tedy nemusí v rámci dotazníku přisuzovat přílišnou důležitost a jeho odpověď pak nemusí odpovídat skutečnosti (Kollárik, 1986, s. 86-89).

Měření pracovní spokojenosti se tedy potýká s mnohými problémy, které souvisejí s dotazováním jako takovým i se specifiky problematiky pracovní spokojenosti. Domnívám se, že hlavním problémem je přesné vymezení pojmu a stanovení faktorů, které s pracovní spokojeností souvisejí. Vzhledem k tomu, že pracovní spokojenost je z velké části ovlivněna individualitou pracovníka, je téměř nemožné měřit pracovní spokojenost objektivně. Ke skutečnosti se tedy podle mého názoru můžeme přiblížit, nikoliv ji však přesně určit.

2 EMPIRICKÁ ČÁST

2.0 ÚVOD

Empirická část mé práce má podobu konkrétního výzkumného šetření, které jsem se rozhodla realizovat ve společnosti, ve které v současné době pracuji. Vzhledem k tomu, že některé informace uváděné v mé práci mají povahu citlivých údajů, rozhodla jsem se neuvádět zde název této společnosti. Budu o ní tedy mluvit pouze jako o společnosti X.

Společnost X se specializuje na průzkum trhu. Je pro ni proto velmi důležitá část pracovníků, která přichází do styku s veřejností, díky čemuž se podílí velkou částí na vytváření dobrého jména společnosti. Tuto skupinu tvoří především telefonní operátoři (dále jen operátoři), kteří se stali i cílovou skupinou pro můj výzkum.

Svou roli v mém rozhodnutí vybrat si toto téma pro svou bakalářskou práci sehrál fakt, že se zajímám o oblast výzkumu a realizace výzkumného šetření byla pro mne určitou výzvou. Tento úkol byl o něco jednodušší díky tomu, že pracuji ve společnosti X, která se právě na výzkum specializuje. Zastávám zde pozici supervizorky CATI studia, jsem tedy téměř neustále v přímém kontaktu s operátory. Na pozici supervizorky jsem se dostala po své praxi operátorky v této společnosti. Z této skutečnosti pak jasně vyplývá i můj zájem právě o tuto skupinu pracovníků.

Spokojenost pracovníků je podle mého názoru velmi podstatná pro plánování případných změn týkajících jejich pracovní náplně nebo pracovních

podmínek, má částečný vliv na jejich motivaci a jejich flukтуаční tendence a slouží také jako zpětná vazba pro jejich nadřizené.

Než jsem definitivně zvolila toto téma pro svou bakalářskou práci, musela jsem zvážit, zda má pozice ve společnosti X nebude mít negativní vliv na celý výzkumný proces. Fakt, že ve společnosti pracuji, má jistě neocenitelné výhody. Díky své nynější i předchozí pozici ve společnosti X znám detailně jak práci operátorů, tak prostředí, ve kterém se pohybují. Tyto zkušenosti jsou velmi potřebné při volbě formy i obsahu výzkumu. Ovšem to, že jsem zároveň přímou nadřízenou operátorů i realizátorkou výzkumu, může bránit otevřenosti operátorů při zjišťování jejich pracovní spokojenosti (resp. nespokojenosti). V konečném důsledku by tato skutečnost mohla vést k významnému zkreslení výsledků výzkumu. V této souvislosti je však také důležité uvést, že telefonní operátoři si díky své práci uvědomují, že pokud je výzkum anonymní, odpovědi nejsou nijak spojovány s konkrétními osobami, nemusejí se tedy obávat případných důsledků, které by mohly vyplývat z informací, které mi poskytnou.

Z předchozího textu tedy vyplývá, že mé rozhodnutí realizovat výzkum pracovní spokojenosti bylo podloženo řadou důvodů, které souvisejí s mými osobními i pracovními preferencemi. Po pečlivém zvážení jsem dospěla k názoru, že má práce by mohla být přínosem – především pro mne, ale potencionálně i pro telefonní operátory a společnost, pro kterou pracuji.

2.1 CHARAKTERISTIKA SPOLEČNOSTI A ZÁKLADNÍHO SOUBORU

Společnost X je středně velkou českou společností zabývající se marketingovým výzkumem. Vznikla v roce 1994, má tedy již vybudovanou

stabilní pozici na trhu. Zaměřuje se především na výzkum trhu, spotřebního chování a na výzkum médií. Mezi hlavní techniky, které k výzkumu trhu využívá, patří zejména CATI (viz výše) a dotazování prostřednictvím terénních tazatelů.

Pro dotazování prostřednictvím telefonu má společnost vybudovaná vlastní CATI studia - hlavní je umístěno v Praze, kde společnost sídlí, a vedlejší se nachází v Ústí nad Labem. Dohromady má společnost k dispozici zhruba 70 telefonních a počítačových stanic.

Pražské CATI studio bylo vybudováno jako první, je tedy již dobře organizačně zajištěné a kompletně zařízené. Ústeckou pobočku se rozhodla společnost zřídit teprve nedávno, přibližně před deseti měsíci. Důvodem byla potřeba rozšíření kapacity CATI studia. Vzhledem k tomu, že v sídle společnosti se již nenacházel potřebný prostor, společnost se rozhodla vybudovat CATI studio mimo Prahu. Toto rozhodnutí bylo podloženo zejména ekonomickými výhodami, které přinášelo. Umístění pobočky mimo Prahu znamenalo nižší fixní náklady (např. za pronájem prostor) a nižší mzdy.

Operátoři pracující v CATI studiu jsou najímáni převážně prostřednictvím dohod o provedení práce. Jsou to tedy většinou brigádníci, pouze minimum je najímáno na stálý pracovní úvazek. Pro společnost je toto uspořádání výhodné vzhledem k nižším nákladům, které plynou z tohoto způsobu nájímání pracovníků. Z této skutečnosti pak logicky vyplývá, že operátoři bývají převážně studenti – hlavně středních, ale i vysokých škol.

Telefonní operátoři mohou docházet na ranní nebo odpolední směny, které trvají pět nebo šest hodin. Nemají nijak určeno kolik hodin či směn musí odpracovat, docházka je tedy čistě dobrovolná. Jejich povinností je pouze včasné nahlášení směny. Díky tomuto uspořádání je však poměrně složité určit

kolik operátorů v současné době společnost má. Existuje mnoho operátorů, kteří neukončili oficiálně svůj pracovní poměr, ale reálně už do práce nedocházejí. Ve své práci proto pracuji pouze s počtem operátorů, kteří jsou aktivní. Jako kritérium jsem určila počet odpracovaných směn. Za aktivní operátory pak považuji pouze ty, kteří odpracovali za poslední měsíc alespoň jednu celou směnu. Podle tohoto členění je pak možné říci, že společnost X má v současné době 375 aktivních operátorů.

Náplň práce telefonního operátora je poměrně jednoduchá – jeho úkolem je telefonování a vyplňování dotazníků s respondenty. Práce operátora je tedy v zásadě monotónní, což pak bohužel způsobuje poměrně vysokou fluktuaci.

Operátoři jsou placeni za odpracované hodiny a jsou zařazováni do různých platových kategorií podle kvality jejich práce. Když operátor nastoupí, je zařazen do základní platové kategorie. Podle toho jak kvalitně svou práci celý měsíc odvádí (např. zda dodržuje pravidla a předpisy, jak kvalitně vyplňuje dotazníky apod.), je v následujícím měsíci zařazen do jiné kategorie – vyšší nebo nižší (popřípadě zůstává ve stejné kategorii). Do nejvyšší platové kategorie bývají zařazováni jen ti opravdu nejlepší operátoři, kteří prokázali své kvality na mnoha náročných výzkumech, mají tedy za sebou delší praxi. Jak jsem se již zmínila, platové kategorie pražských a ústeckých operátorů jsou rozdílné – v Praze jsou vyšší, s ohledem na rozdílnou situaci na trhu práce v obou lokalitách.

Organizaci a kontrolu celého procesu zajišťují supervizoři, kteří řeší běžné problémy spojené s dotazováním a dohlíží na včasné a správné plnění jednotlivých zakázek. Mají nad sebou samozřejmě své vedoucí, kteří mají v tomto ohledu hlavní zodpovědnost.

2.2 PŘEDMĚT A CÍLE VÝZKUMU

2.2.1 HLAVNÍ HYPOTÉZA

Cílem mého výzkumu je zjistit do jaké míry jsou telefonní operátoři společnosti X spokojeni ve své práci a čím je tato spokojenost ovlivněna.

Vycházím z předpokladu, že míra spokojenosti bude u různých skupin operátorů rozdílná. Podle mého názoru je v tomto ohledu velmi důležitá lokalita pracoviště operátora. Domnívám se, že pracovní spokojenost se v Praze a v Ústí nad Labem liší v závislosti na různých vnitřních a vnějších podmínkách. Toto mé přesvědčení souvisí s rozdílnou situací na trhu práce v obou lokalitách. Praha – jako hlavní město České republiky – má unikátní postavení na trhu práce. Je bezesporu prestižní lokalitou jak pro zaměstnavatele, tak pro potenciální zaměstnance. To se projevuje i v nízké míře nezaměstnanosti v této lokalitě – podle Ministerstva práce a sociálních věcí (2008) v únoru roku 2008 nezaměstnanost v Praze dosahovala 2,2 %. Toto unikátní postavení však způsobuje poměrně vysoké životní náklady spojené s bydlením v této lokalitě. V Ústí nad Labem je situace téměř opačná. Je to již tradičně lokalita s vysokou nezaměstnaností – v únoru roku 2008 zde dosahovala 11,2 % (MPSV, 2008). Nicméně životní náklady zde jsou podstatně nižší než v Praze. Tato situace podle mého názoru dosti ovlivňuje postoj obyvatel k práci jako takové. V Praze je dostatek pracovních nabídek, proto si uchazeči o práci mohou vybírat a dokonce si stanovovat podmínky, které by budoucí zaměstnání mělo splňovat. V Ústí nad Labem je však pracovních nabídek o poznání méně. Znamená to tedy, že uchazeči o zaměstnání se spíše přizpůsobují zaměstnavateli, než že by se zaměstnavatel přizpůsoboval uchazečům. Toto pravidlo není samozřejmě platné ve všech

případech, myslím si však, že určitý posun v obecném postoji k práci to způsobuje. Lidé si práci více váží a jsou méně nároční na podmínky práce. Ve svém výzkumu vycházím tedy z přesvědčení, že pracovní spokojenost je v obou lokalitách vnímána různě.

Pokud hovořím konkrétně o situaci pražských a ústeckých telefonních operátorů společnosti X, je třeba si uvědomit, že převážná většina těchto pracovníků svou práci vnímá pouze jako brigádu, není tedy zcela adekvátní vycházet ze statistik o nezaměstnanosti. Nicméně se domnívám, že nabídka brigád bude v obou lokalitách více méně odpovídat - co se týče poměru - nabídce stálých pracovních úvazků.

Rozdílná míra pracovní spokojenosti v obou lokalitách může podle mého názoru souviset také s různými pracovními podmínkami – náplň práce zůstává stejná, rozdílné jsou však například prostory, ve kterých operátoři pracují, jejich nadřazení i platové ohodnocení.

Hlavní hypotéza mého výzkumu tedy zní: U pražských a ústeckých telefonních operátorů společnosti X je míra pracovní spokojenosti rozdílná.

Konkretizací této hypotézy pak docházím k závěru, že ústečtí telefonní operátoři společnosti X jsou spokojenější ve své práci než operátoři pražští. Tuto hypotézu se pokusím ve svém výzkumu potvrdit nebo vyvrátit. Z tohoto důvodu je třeba hypotézu rozpracovat do roviny zkoumatelných (měřitelných) znaků.

Má hypotéza je založena na vztahu mezi dvěma proměnnými, kterými jsou pracovní spokojenost a lokalita pracoviště. Pracovní spokojenost vnímám jako určitý souhrnný postoj, který je výsledkem spokojenosti s dílčími faktory, které s prací souvisejí. V rovině znaků je tedy nutné zkoumat celkovou pracovní

spokojenost i spokojenost s jednotlivými faktory. Výroky, které budu ve svém výzkumu potvrzovat či vyvracet tedy znějí:

„Ústečtí telefonní operátoři společnosti X jsou celkově více spokojeni se svou prací, než operátoři pražští.“

„Ústečtí telefonní operátoři společnosti X jsou více spokojeni s dílčími faktory souvisejícími s prací, než operátoři pražští.“

2.2.2 VEDLEJŠÍ HYPOTÉZY

Pracovní spokojenost nesouvisí pouze s lokalitou pracoviště, je ovlivněna mnoha dalšími faktory, vnitřními i vnějšími. Mezi ty vnitřní zcela jistě patří individuální a osobnostní charakteristiky daného jedince. Domnívám se, mezi nejdůležitější individuální charakteristiky patří v tomto ohledu pohlaví jedince. Odlišnosti mezi muži a ženami pramení z odlišné genetické výbavy a také z odlišných způsobů výchovy. Z těchto rozdílů dle mého názoru vyplývá i rozdílný postoj k práci. Vzhledem k různým hodnotám, které muži a ženy uznávají, lze předpokládat, že budou přikládat práci jiný význam. Pro ženy bývá často vyšší hodnotou například rodinný život (ne však vždy), zatímco muži vidí v pracovní činnosti možnost seberealizace, která je pro ně mnohdy velmi významná. Domnívám se proto, že muži mají v práci vyšší nároky než ženy. Znamená to tedy, že ženy jsou v práci spokojenější než muži - v důsledku jejich nižších nároků. Pokud tuto hypotézu rozpracuji do roviny znaků, je třeba zkoumat míru celkové pracovní spokojenosti ve vztahu k pohlaví. Budu tedy potvrzovat či vyvracet výrok:

„Ženy vykazují vyšší míru celkové pracovní spokojenosti než muži.“

Dalším faktorem, který zde podle mého názoru hraje určitou roli, je věk jedince. Během života se člověku mění jeho hodnoty, jejich skladba i hierarchické uspořádání. Domnívám se, že pro člověka jsou v různých fázích

jeho života podstatné jiné faktory související s prací. Mezi telefonními operátory je převážná většina studentů. Největší skupinu tvoří operátoři do osmnácti let, tedy dospívající. Je to pro ně většinou první setkání s prací v praxi. Podle mého názoru tedy nebudou klást nijak vysoké nároky na pracovní podmínky nebo obsah práce. Další skupinu tvoří operátoři do věku dvaceti let. Jsou to lidé, kteří již ve většině případů mají předchozí zkušenost s prací (brigádou), mají tedy možnost srovnání, jejich nároky proto budou podle mne již vyšší. Poslední zastoupenou skupinou jsou operátoři starší dvaceti let, které již považuji za poměrně vyzrálé, zkušené jedince, kteří podle mého názoru budou mít nejvyšší nároky na všechny faktory s prací související. Dalšími výroky, které budu zkoumat, jsou:

„Nejvíce spokojeni se svou prací jsou telefonní operátoři společnosti X ve věku do osmnácti let.“

„Nejméně spokojeni se svou prací jsou telefonní operátoři společnosti X starší dvaceti let.“

Podle mého názoru má podobný vliv na spokojenost telefonního operátora délka jeho praxe v této pozici. Pokud je operátor nový, neklade příliš vysoké nároky na svou práci. Snaží se především adaptovat a správně se naučit svou práci. Tento proces podle mých zkušeností trvá přibližně půl roku. Pokud je však na své pozici již déle, začíná si více všímat pracovních podmínek či pestrosti práce. V této fázi se tedy jeho nároky zvyšují, nicméně operátor stále nabírá nové zkušenosti a rozvíjí se. Zhruba po roce praxe je již operátor dostatečně zkušený a profesionální, začíná se tedy více zajímat o podmínky a okolnosti své práce a navýší své nároky. V této chvíli jsou tedy podle mne jeho nároky nejvyšší. Pokud operátor považuje pracovní podmínky za nevyhovující, z pozice odchází. Pokud dojde k závěru, že práce plně vyhovuje jeho nárokům, v práci setrvává.

Z těchto východisek vznikly následující výroky:

„Telefonní operátoři společnosti X jsou nejvíce spokojeni se svou prací v prvních šesti měsících praxe nebo v po praxi přesahující dva roky.“

„Telefonní operátoři společnosti X jsou nejméně spokojeni se svou prací pokud je délka jejich praxe na této pozici delší než rok a kratší než dva roky.“

S výše uvedeným faktorem úzce souvisí i platová kategorie, do které je operátor zařazen. Jak jsem uváděla výše, zařazování do vyšších platových kategorií se odvíjí od kvality práce operátora. Ve většině případů se kvalita práce operátora zvyšuje s délkou jeho praxe. Znamená to tedy, že ti operátoři, kteří jsou ve společnosti nejdelší dobu, bývají také zařazováni do nejvyšší platové kategorie. Z této návaznosti pak vyplynulo i vytvoření následujícího výroku:

„Telefonní operátoři společnosti X jsou nejvíce spokojeni se svou prací, pokud jsou zařazeni do nejnižší nebo nejvyšší platové kategorie.“

Zjišťování míry pracovní spokojenosti zaměstnanců je pro danou organizaci důležitou zpětnou vazbou. Pokud víme, s čím jsou zaměstnanci nespokojeni, můžeme se na daný aspekt práce zaměřit a pokusit se tak jejich postoj změnit. Velmi významné je však také zjistit, zda je daný faktor pro zaměstnance důležitý a do jaké míry. Pokud by zaměstnanci byli například velmi nespokojeni s pracovním prostředím, nemusí to nutně znamenat, že tento dílčí postoj má rozhodující vliv na jejich celkovou pracovní spokojenost. Ve svém výzkumu se tedy nechci zaměřit pouze na míru pracovní spokojenost, ale také na důležitost jednotlivých faktorů.

Již několikrát jsem se zmínila, že většinu telefonních operátorů společnosti X tvoří studenti středních škol. Svou práci vnímají pouze jako prostředek k vydělání peněz. Domnívám se proto, že nejdůležitějším faktorem, který ovlivňuje jejich pracovní spokojenost, je finanční ohodnocení.

Výrok, který bych tedy chtěla potvrdit nebo vyvrátit, zní:

„Telefonní operátoři společnosti X přikládají největší význam při hodnocení pracovní spokojenosti finančnímu ohodnocení.“

Pracovní spokojenost, která je předmětem mého výzkumu, je poměrně rozsáhlým tématem. Existuje řada faktorů, které musíme zohledňovat při jejím zkoumání, je však téměř nemožné zachytit problematiku v celé její šíři. Realizátor výzkumu je vždy vystaven dilematu, které faktory do výzkumu zahrnout a které nikoliv. Toto rozhodování není zcela jednoduché. Domnívám se však, že výše uvedené faktory patří v tomto případě mezi ty nejpodstatnější. Čerpala jsem nejdříve z obecných teoretických východisek a poté jsem se snažila zohlednit konkrétní cílovou skupinu, na kterou je můj výzkum zaměřen. Hlavní hypotéza, kterou jsem si vytvořila, se opírá o můj předpoklad rozdílného vnímání práce v Praze a v Ústí nad Labem. Další – vedlejší – hypotézy pak vychází z výběru dalších faktorů, které hrají při zkoumání pracovní spokojenosti podle mého názoru významnou roli. Věřím, že výsledky výzkumu potvrdí mé předpoklady a stanou se podkladem pro případné další zkoumání této problematiky.

2.3 POUŽITÉ METODY

Pokud má výzkum přinést skutečně validní výsledky, je nutné věnovat velkou část pozornosti výběru výzkumné metody, která by měla co nejlépe odpovídat cíli a předmětu výzkumu.

S ohledem na předmět zkoumání jsem se rozhodla, že výzkum bude mít kvantitativní charakter. Hypotézy, které jsem stanovila, jsou založeny na porovnatelnosti výsledků výzkumu, kterou kvalitativní přístup neumožňuje, tato volba nebyla tedy příliš složitá.

Dalším důležitým rozhodnutím byl výběr techniky sběru dat. Při zkoumání pracovní spokojenosti se obvykle používá technika rozhovoru či dotazníkového šetření. Rozhovor – ať už standardizovaný nebo nestandardizovaný – umožňuje získávat informace nejen z respondentových odpovědí, ale například i z jeho chování, mimiky apod. Další výhodou je přímý kontakt s respondentem. Pokud si respondent například není jist svou odpovědí, je možné položit doplňující otázky nebo otázku přeformulovat. Rozhovor ve standardizované či polostandardizované podobě umožňuje porovnatelnost odpovědí, což je nespornou výhodou. Kromě těchto kladů má bohužel tato technika i významné zápory. Jednou z hlavních nevýhod rozhovoru je jeho časová náročnost. Z tohoto důvodu se domnívám, že je vhodná spíše pro kvalitativní výzkum nebo pro kvantitativní výzkum malého rozsahu. Dotazníkové šetření je finančně i časově méně náročné. Není tolik vázáno na konkrétní čas a prostor, respondent má - do jisté míry - možnost rozhodnout kdy a kde dotazník vyplní. Tato možnost svobodné volby nicméně poněkud omezuje možnost zpětné vazby v průběhu dotazování, pokud respondent otázku špatně pochopí, není zde již možnost ji přeformulovat. Proto je v případě dotazníkového šetření zásadní důkladná příprava otázek a realizace předvýzkumu.

Po pečlivém zvážení jsem pro svůj výzkum zvolila techniku dotazníkového šetření. Rozhovor, vzhledem k jeho časové a organizační náročnosti, by přesahoval rámec mých možností.

2.4 TVORBA DOTAZNÍKU

Při tvorbě dotazníku jsem se rozhodovala mezi dvěma možnými postupy. Výzkum pracovní spokojenosti je v literatuře poměrně dobře popsán, existuje tedy velké množství již sestavených a praxí prověřených dotazníků na toto

téma. Měla jsem tedy možnost vybrat si jeden z nich a použít ho ve svém výzkumu. Tato varianta však neodpovídá účelu mé bakalářské práce. Vycházím sice z teoretických a praktických poznatků ostatních odborníků, kteří se tímto tématem zabývají, nicméně mým přáním je, aby dotazník navazoval na celou předchozí práci, měl by být výslednicí mých doposud nashromážděných informací vztahujících se k tomuto tématu. Pokusila jsem se proto sestavit dotazník svůj vlastní.

V podkapitole věnující se cílům výzkumu jsem nastínila znaky, které chci ve své práci zkoumat. První otázka mého výzkumu je tedy zaměřena na celkovou pracovní spokojenost. Záměrně jsem ji zařadila na první místo, chtěla jsem, aby nad ní operátoři příliš nepřemýšleli a aby nebyli ovlivněni otázkami, které po ní následují. Pro možnosti odpovědí jsem zvolila čtyřstupňovou škálu, která zní : 1 – velmi spokojen/a,

2 – spíše spokojen/a,

3 – spíše nespokojen/a a

4 – velmi nespokojen/a.

Škála má lichý počet stupňů, jelikož zde chybí střední hodnota míry spokojenosti. Tu jsem vynechala z obavy, že by ji jinak valná většina operátorů využila, vzhledem k obecné tendenci respondentů volit střední hodnoty.

Kromě celkové pracovní spokojenosti jsem chtěla v dotazníku měřit také faktory, které s prací souvisejí. Faktory, které jsem vybrala, vychází z výčtu faktorů pracovní spokojenosti Kociánové (2006, s. 194-206). Soustředila jsem se pouze na faktory organizační, měření mimoorganizačních faktorů, stejně tak jako osobnostních charakteristik jedince, přesahuje rámec mé práce i mých možností. Organizační faktory zahrnují pracovní činnost, podmínky a okolnosti práce a individuální a osobnostní charakteristiky jedince. Z těchto velkých tematických okruhů jsem se snažila vybrat ty nejdůležitější faktory, aby výzkum nebyl příliš dlouhý. Také jsem se snažila otázky přizpůsobit

konkrétnímu prostředí, ve kterém se telefonní operátoři společnosti X pohybují. Po zralé úvaze jsem vybrala tyto faktory: obsah a charakter práce, organizace pracovní doby, pracovní prostředí, atmosféra na pracovišti, vztahy na pracovišti, oceňování výkonu nadřízenými, plat a pravidla a předpisy. Faktor pracovní prostředí jsem později konkretizovala na technické vybavení pracoviště, s ohledem na skutečnost, že pracovní prostředí operátorů je tvořeno počítačovými a telefonními přístroji. Ke každému z těchto faktorů jsem vytvořila jednu otázku týkající se míry spokojenosti a jednu týkající se důležitosti daného faktoru. Mým původním plánem bylo vytvořit otázky pokud možno různorodým způsobem, aby dotazník nebyl příliš monotónní. Do výzkumu jsem tedy zařadila různé škály odpovědí, některé otázky jsem založila na souhlasu či nesouhlasu s různými výroky. Nicméně po poradě s vedoucím mé práce, PhDr. Reichelem, jsem dospěla k závěru, že nejvhodnější metodou je použití stejné škály ve všech otázkách týkajících se zjišťování míry spokojenosti. Při analýze dat to umožňuje lepší porovnatelnost odpovědí. Ve všech těchto otázkách jsem tedy použila již zmíněnou čtyřstupňovou škálu. Na zjišťování míry důležitosti jednotlivých faktorů jsem použila opět škálu čtyřstupňovou, která zahrnovala tyto body :

- 1 – velmi důležitý faktor,
- 2 – spíše důležitý faktor,
- 3 – spíše nedůležitý faktor a
- 4 – tento faktor nemá žádný vliv na mou spokojenost.

Při sestavování dotazníku je třeba počítat s variantou, že výběr otázek nezahrnuje celou šíři tématu. Z tohoto důvodu jsem do výzkumu zařadila otevřené otázky, ve kterých je operátorům poskytnuta možnost volné odpovědi. Zvolila jsem dvě otevřené otázky. V první mohou operátoři uvést jakýkoliv další faktor, který ovlivňuje jejich pracovní spokojenost. Druhá otázka je hypotetická – operátoři zde mohou uvést cokoliv, co by ve své práci změnili, kdyby měli tu možnost. Na konec dotazníku jsem zařadila otázky

týkající se statistických údajů, tedy otázky na pohlaví, věk, délku praxe, platovou kategorii a lokalitu pracoviště.

Kromě vytvoření otázek je také třeba dát dotazníku určitou formu. Na úvodní stranu jsem tedy umístila krátké úvodní slovo, ve kterém operátory seznamuji s účelem dotazníkového šetření a žádám je zde o vyplnění dotazníku. Na konec celého dotazníku jsem pak umístila ještě stručné poděkování.

Po sestavení dotazníku následoval krátký předvýzkum. Požádala jsem několik telefonních operátorů o nezávazné vyplnění dotazníku a o jejich případné připomínky. Poté jsem poprosila vedoucího CATI studia společnosti X o zkontrolování formy otázek. Na základě jeho cenných připomínek jsem ještě některé otázky doplnila o zpřesňující poznámky v závorkách, které mají sloužit ke snadnějšímu pochopení otázek. Konečná forma celého dotazníku (po úpravě týkající se názvu společnosti) je součástí přílohy A.

Z výše uvedeného textu vyplývá, že celý proces tvorby dotazníku je založen na propojení informací ze tří oblastí – z oblasti teoretických znalostí o dané problematice, z oblasti metodologických znalostí a z oblasti znalostí o daném prostředí. Jakousi linií, která by měla všechny tyto oblasti propojovat, je cíl výzkumu, který by měl zastřešovat celý proces přípravy, realizace i vyhodnocení výzkumu. Pevně doufám, že toto propojení se mi alespoň částečně podařilo.

2.5 SBĚR DAT

Po fázi předvýzkumu následoval sběr dat. V průběhu tohoto procesu bylo třeba vypořádat se s řadou menších problémů. Hlavní z nich se týkal rozhodnutí o způsobu distribuce dotazníků. Telefonním operátorům bylo

možno dotazníky rozdat v papírové podobě nebo zaslat e-mailem. Zaslání dotazníku e-mailem by bylo finančně méně náročné a zajistilo by, aby se dotazník dostal ke každému operátorovi. Proto pro mne byla tato varianta vhodnější. Nicméně e-mailové adresy telefonních operátorů jsou osobními údaji, nebylo mi tedy umožněno je ke své práci použít. Nakonec jsem proto zvolila papírovou podobu dotazníku. Vzhledem k již výše zmiňované volnosti týkající se docházky, bylo takřka nemožné rozdat dotazník všem telefonním operátorům. Vyplnění dotazníku bylo dobrovolné, rozhodla jsem se tedy ponechat dotazníky k dispozici na místě pracoviště (v pražské i ústecké pobočce), a to po dobu čtrnácti dnů. Operátory jsem o možnosti vyplnění tohoto dotazníku informovala prostřednictvím počítačového programu, ve kterém v době směny pracují. Při přihlašování do programu se pak operátorovi objevila na obrazovce krátká informace o možnosti a způsobu vyplnění dotazníku. Tímto způsobem bylo tedy zajištěno, že každý operátor, který v tomto období odpracoval alespoň jednu směnu, měl možnost dotazník vyplnit a o této možnosti věděl. Aby byla zajištěna anonymita celého procesu, vyplněné dotazníky nebyly od operátorů vybírány osobně, operátoři je vhazovali do speciální krabice.

Distribuce dotazníků probíhala od 10.03. do 24.03.2008. Toto období se bohužel později ukázalo jako ne příliš vhodné – bylo poznamenáno nízkou účastí operátorů na směnách, jelikož v tomto období neměla společnost dostatečné množství zakázek. Nicméně tato skutečnost se nedala dopředu nijak předvídat.

V průběhu tohoto procesu bylo sebráno 109 kompletních dotazníků. Pokud za základní soubor považujeme aktivní operátory, znamená to, že výběrový soubor je tvořen přibližně 29 % základního souboru. Procentuální rozložení základního a výběrového souboru z hlediska sociodemografických údajů je znázorněno v grafech č. 1 a 2. Graf č. 1 znázorňuje základní soubor (tedy

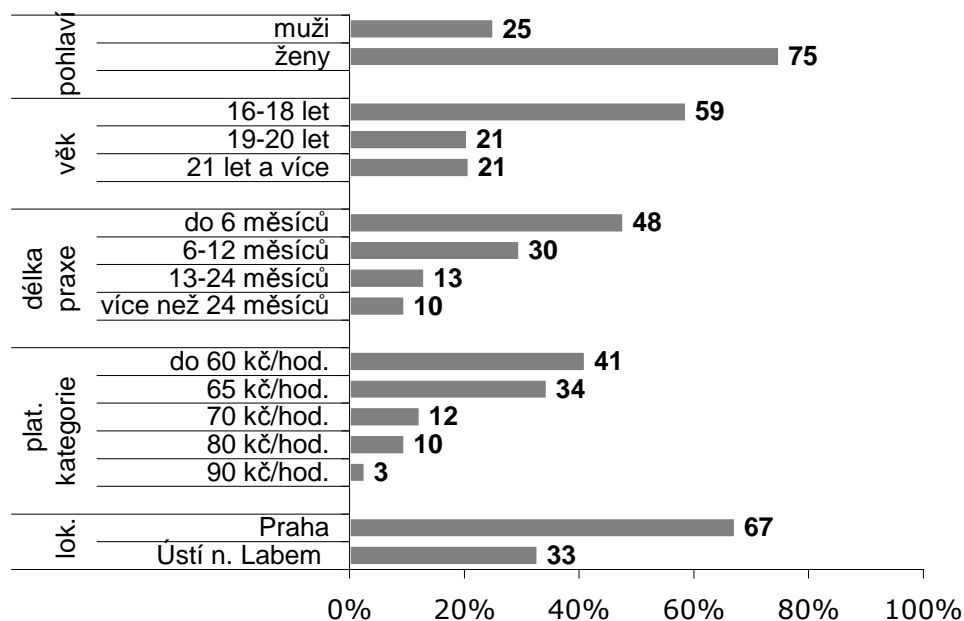
všechny aktivní operátory) a graf č. 2 znázorňuje soubor výběrový (tedy operátory, kteří vyplnili dotazník). Při srovnání obou grafů je patrné, že výběrový soubor přibližně odpovídá souboru základnímu co se týče rozložení znaků pohlaví a lokality. V ostatních znacích se bohužel oba soubory rozcházejí.

Pokud se blíže podíváme na věkové rozložení výběrového souboru, zjistíme, že poměrně velká část respondentů svůj věk neuvedla. Domnívám se, že tento fakt mohl být příčinou rozdílného věkového rozložení obou souborů. Dalším sledovaným znakem byla délka praxe. Z obou grafů vyplývá, že výzkum vyplnilo podstatně více operátorů s délkou praxe větší než 12 měsíců, než by odpovídalo rozložení základního souboru, a naopak méně s délkou praxe menší než 13 měsíců. Důvody tohoto rozporu mezi oběma soubory mohu pouze odhadovat. Mohlo by to potvrzovat mou domněnku, že zkušenější operátoři se více zajímají o podmínky a okolnosti své práce.

Podobný rozdíl mezi oběma soubory nastal u rozložení platového zařazení operátorů. Výzkum vyplnilo - oproti základnímu souboru - více operátorů zařazených do vyšších platových kategorií. Opět to podle mého názoru může být způsobeno vyšším zájmem lépe hodnocených (většinou tedy i zkušenějších) operátorů o práci a její podmínky.

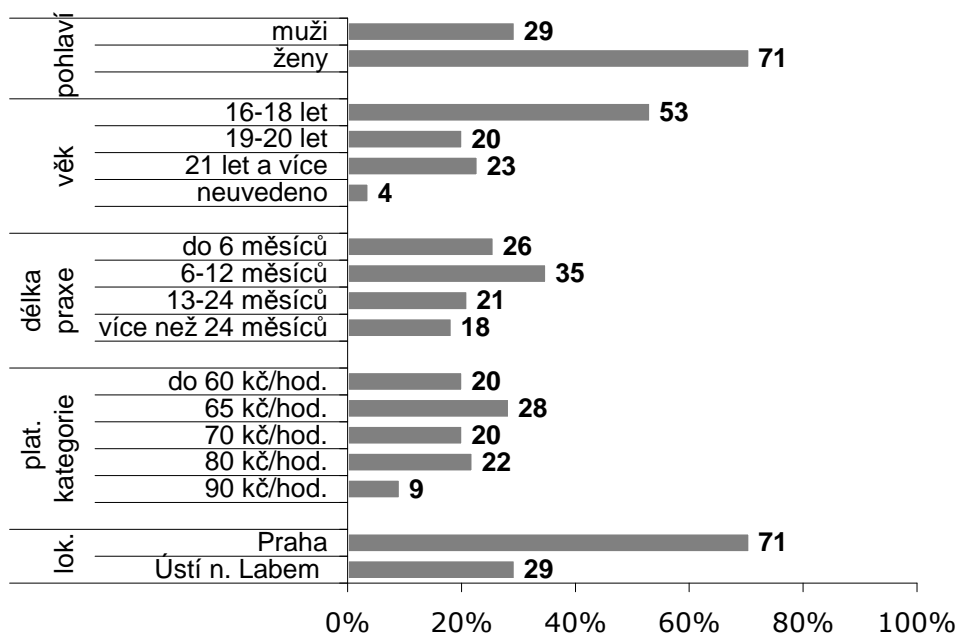
Celkově se dá tedy o výběrovém souboru říci, že je reprezentativní z hlediska pohlaví a lokality (v těchto ohledech je tedy možno zobecňovat na celý základní soubor), u ostatních znaků jsou mezi oběma soubory nezanedbatelné rozdíly, které mohou být způsobeny rozdílným přístupem některých skupin operátorů ke své práci.

Graf č.1: Sociodemografické údaje základního souboru



ZÁKLAD: Aktivní telefonní operátoři, N = 375

Graf č. 2 : Sociodemografické údaje výběrového souboru



ZÁKLAD: Všichni respondenti, N=109

2.6 ANALÝZA A INTERPRETACE DAT

Cílem analýzy dat bylo na základě statistických údajů potvrdit nebo vyvrátit výše uvedené hypotézy. První etapou tohoto procesu bylo kódování. Tímto krokem byly slovní odpovědi respondentů převedeny do číselných kódů, tedy do symbolů, se kterými lze provádět matematické výpočty. Takto upravená data již byla připravena ke statistické analýze. Vzhledem k poměrně vysoké náročnosti tohoto procesu jsem se rozhodla využít ke zpracování dat program SPSS, s jehož pomocí byly provedeny veškeré matematicko-statistické výpočty a testy.

Prvním tematickým okruhem, který byl zkoumán, byla celková pracovní spokojenost operátorů. V analýze dat jsem míru celkové pracovní spokojenosti zkoumala nejen samostatně, ale i ve vztahu ke všem znakům, které souvisejí s mými hypotézami - tedy k pohlaví, věku, délce praxe, k platovému zařazení a k lokalitě pracoviště. Procentuální rozložení výsledků zobrazuje graf č. 3.

Prvním údajem, který zde máme k dispozici, je celková pracovní spokojenost operátorů. Z grafu je patrné, že drtivá většina operátorů (93 % ze všech respondentů), odpověděla na pozitivní části škály, je tedy převážně spokojena. Dále je zřejmé, že žádný operátor (respondent) neodpověděl pomocí varianty 4 - velmi nespokojen/a. Tento výsledek je bezesporu velmi pozitivní, obecně se tedy dá říci, že většina operátorů společnosti X je ve své práci spokojena. Podle mého názoru však není tento výsledek nijak překvapivý, je logické, že operátoři, kteří by byli ve své práci výrazně nespokojeni, by práci brzo opustili.

Graf č. 3 : Celková pracovní spokojenost

ZÁKLAD: Všichni respondenti, N=109

POZNÁMKA: „Velmi spokojen/a“  „Spíše spokojen/a“  „Spíše nespokojen/a“ 

Dalším sledovaným znakem byla celková pracovní spokojenost ve vztahu k pohlaví operátora, jeho věku, délce praxe, platovému zařazení a k lokalitě pracoviště. Všechny tyto vztahy byly testované pomocí jednoduché analýzy rozptylu, tzv. testu ANOVA (Analysis Of Variance – analýza rozptylu). Tento test nám říká, zda rozdílné rozložení určitého znaku u dvou různých skupin je či není signifikantní, tedy statisticky významné. V tomto ohledu je hraniční hodnotou číslo 0,05 – pokud vyjde hodnota nižší, můžeme říci, že rozdílné rozložení znaku u dvou skupin je statisticky významné. Všechny hodnoty, které jsem naměřila u výše uvedených znaků, byly vyšší než 0,05. Na základě

tohoto výsledku mohu konstatovat, že odpovědi týkající se míry celkové pracovní spokojenosti nebyly ovlivněny žádným z uvedených znaků, rozdíly v zastoupení jednotlivých odpovědí nejsou statisticky významné. Tímto výsledkem se tedy částečně vyvrátila hlavní hypotéza tohoto výzkumu, která vycházela z mého předpokladu, že u pražských a ústeckých telefonních operátorů společnosti X je míra pracovní spokojenosti rozdílná. Tento test tedy vyvrátil tento výrok : „Ústečtí telefonní operátoři společnosti X jsou celkově více spokojeni se svou prací, než operátoři pražští.“

Zcela ovšem hlavní hypotézu nelze zavrhnout, jelikož kromě otázky na míru celkové pracovní spokojenosti byly ve výzkumu zařazeny i otázky týkající se dílčích faktorů ovlivňujících pracovní spokojenost, jejichž výsledky ještě nebyly analyzovány. Zbývá tedy potvrdit nebo vyvrátit výrok: „Ústečtí telefonní operátoři společnosti X jsou více spokojeni s dílčími faktory souvisejícími s prací, než operátoři pražští.“

Na základě výsledků testu ANOVA byly vyvráceny i následující výrok:
„Ženy vykazují vyšší míru celkové pracovní spokojenosti než muži.“

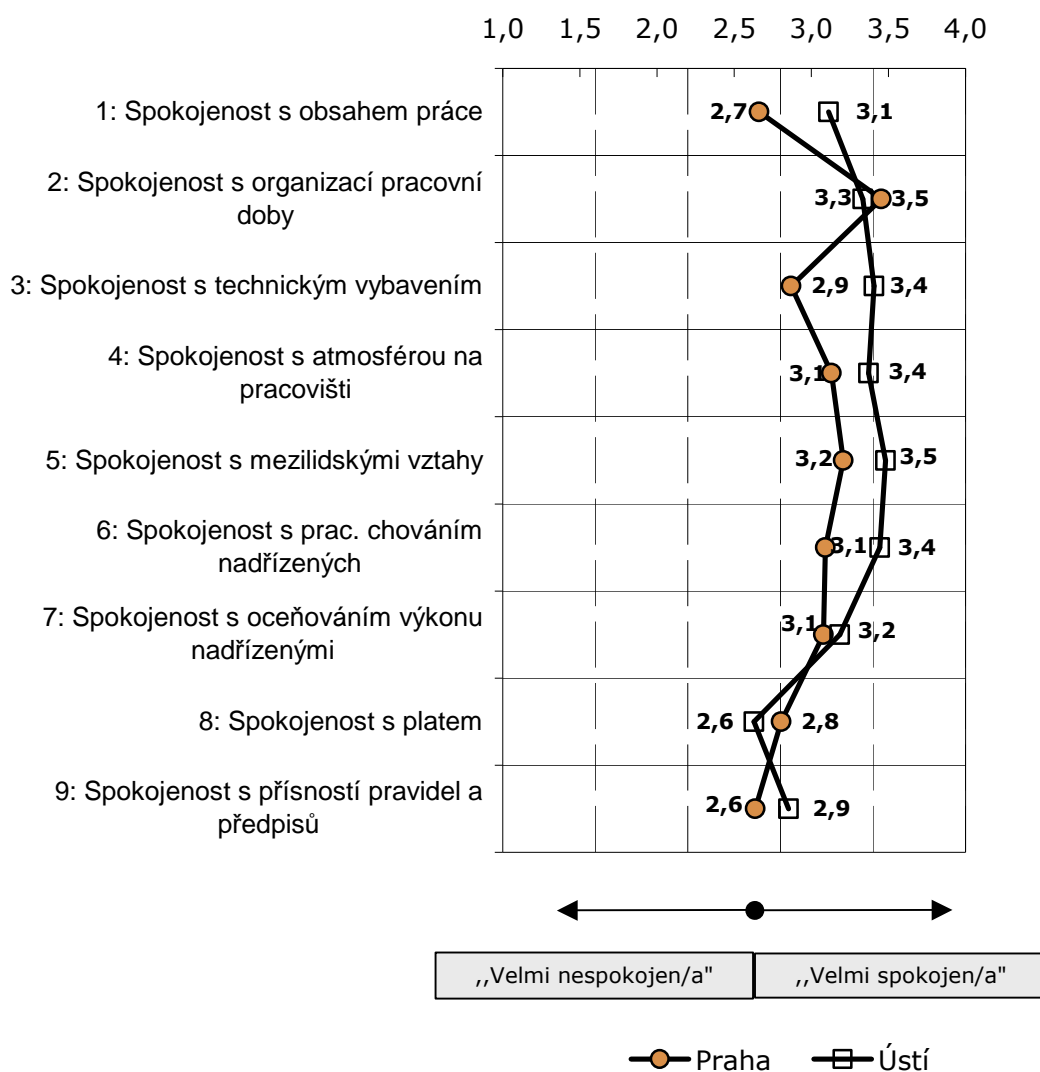
Na tomto místě je třeba připomenout, že co se týče věku, délky praxe a platové kategorie, není výběrový soubor reprezentativní, výsledky tedy není možno zobecnit na základní soubor. Proto výroky, které obsahují tyto znaky, nelze ani potvrdit, ani vyvrátit.

Dalším zkoumaným tematickým okruhem byl vztah míry spokojenosti s dílčími faktory s lokalitou pracoviště. Graf č. 4 tento vztah znázorňuje pomocí průměrných hodnot. Při práci s průměrnými hodnotami byla v grafech z technických důvodů otočena škála – číslo 4 znamenalo v těchto případech velmi spokojen/a, naopak číslo 1 znamenalo velmi nespokojen/a. Z grafu vidíme, že ústečtí operátoři vyjadřovali ve většině zkoumaných faktorů vyšší

míru spokojenosti než pražští operátoři. Naopak je tomu pouze v případě platu a organizace pracovní doby. Ovšem abychom mohli určit, zda je rozdílnost odpovědí pražských a ústeckých operátorů statisticky významná, je nutné zde opět provést test ANOVA. Jeho výsledky potvrdily významnost rozdílu výsledků u těchto faktorů: obsah práce, technické vybavení pracoviště, atmosféra na pracovišti, mezilidské vztahy na pracovišti a pracovní chování nadřízených. U všech těchto faktorů je možné říci, že rozdílnost v odpovídání mezi pražskými a ústeckými operátory je statisticky významná. Ve všech těchto případech ústeční operátoři vykazují vyšší míru spokojenosti než operátoři pražští. Technické vybavení pracoviště, atmosféra na pracovišti, mezilidské vztahy a pracovní chování nadřízených se v pražské a ústecké pobočce liší. Je tedy pravděpodobné, že těmito reálnými odlišnostmi je způsoben i fakt, že ústeční operátoři odpovídali ohledně těchto faktorů jinak než operátoři pražští. Ovšem obsah práce je v obou pobočkách stejný. Čím je pak ovlivněna vyšší spokojenost ústeckých operátorů v tomto případě? Domnívám se, že by obě skupiny operátorů mohl ovlivnit různý způsob vnímání práce, který jsem předestírala v kapitole věnující se cílům mého výzkumu. Ústeční operátoři by pak vykazovali vyšší míru spokojenosti v důsledku nižších nároků na práci, což by částečně potvrzovalo mou hypotézu. Existuje však samozřejmě i reálná možnost, že jejich odpovědi byly ovlivněny jiným faktorem, který ve výzkumu nebyl zohledněn.

Výrok: „Ústeční telefonní operátoři společnosti X jsou více spokojeni s dílčími faktory souvisejícími s prací, než operátoři pražští.“ nebyl tedy ani potvrzen ani vyvrácen. U většiny zkoumaných faktorů je možné říci, že ústeční operátoři jsou více spokojeni, než operátoři pražští. Nicméně u ostatních faktorů nebyl potvrzen významný rozdíl v míře spokojenosti.

Graf č.4 : Srovnání spokojenosti operátorů podle místa výkonu práce



ZÁKLAD: Všichni respondenti, N=109

POZNÁMKA: Průměr 1-4, vyšší hodnota znamená větší spokojenost

Podle mého názoru je velmi zajímavé zjištění, že ač u otázky týkající se celkové pracovní spokojenosti nebyl naměřen významný rozdíl v odpovídání mezi pražskými a ústeckými operátory, u otázek na většinu dílčích faktorů již byla zjištěno, že ústeční operátoři jsou významně více spokojeni než pražští operátoři. Pokud by měl platit předpoklad, že míra celkové spokojenosti úzce souvisí se spokojeností s dílčími faktory spojenými s prací a jejími podmínkami, musely by být naměřeny podobné výsledky u celkové pracovní spokojenosti jako u spokojenosti s dílčími faktory. Je proto podle mého názoru

možné, že tento předpoklad je chybný. Ovšem se stejnou pravděpodobností existuje možnost, že faktory, které jsem do výzkumu zařadila, nebyly zcela vhodné. Ovšem tuto možnost nepodporuje analýza otevřených otázek. V nich operátoři neuvedli žádný další faktor, který by jejich pracovní spokojenost ovlivňoval. Zhruba 70 % operátorů vyplnila sice odpověď na jednu či druhou otevřenou otázku, nicméně vždy byl zmíněn faktor, který byl ve výzkumu již zařazen. Dalšími možnými příčinami rozporu mezi odpověďmi týkajícími se celkové spokojenosti a odpověďmi týkajícími se spokojenosti s dílčími faktory mohly být nevhodně zvolené otázky nebo možné zkreslení výsledků výzkumu z jiných důvodů.

Kromě již výše zmíněných operací byl v tomto případě vypočítán také Spearmanův koeficient pořadové korelace. Tento koeficient nám říká, zda různá pořadí míry spokojenosti s jednotlivými faktory u ústeckých a pražských operátorů spolu souvisí (koreluje) či ne. Spearmanův koeficient může nabývat hodnoty od mínus jedné až k plus jedné. Hodnota nula vyjadřuje, že mezi pořadím proměnných neexistuje žádná korelace. Čím více se blíží hodnota koeficientu k extrémním hodnotám, tím větší je zde korelace – v záporných hodnotách vyjadřuje nepřímou úměrnost, v kladných přímou. Hodnota Spearmanova koeficientu, kterou jsem naměřila v případě pořadí míry spokojenosti s jednotlivými faktory u pražských a ústeckých operátorů, byla přibližně 0,68. Tento výsledek nám tedy říká, že existuje poměrně silná souvislost mezi odpovídáním pražských i ústeckých operátorů. Dalo by se říci, že pořadí jednotlivých faktorů (od těch, se kterými jsou operátoři spokojeni nejvíce, až k těm, se kterými jsou spokojeni nejméně) je u obou skupin operátorů podobné. Pořadí je tedy sice podobné, nicméně z testu ANOVA víme, že konkrétní naměřené hodnoty jsou významně odlišné.

Posledním zkoumaným tematickým okruhem bylo vnímání důležitosti jednotlivých faktorů souvisejících s prací a jejími podmínkami. Výsledky jsem rozdělila podle lokality pracoviště a poté jsem je v podobě průměrných hodnot zanesla do grafu č. 5. Z grafu je jednoznačně patrné, že zde byly odpovědi pražských a ústeckých operátorů velmi podobné. Opět byl proveden test ANOVA, který potvrdil, že rozdílnost v odpovědích pražských a ústeckých operátorů je zanedbatelná.

Graf č. 5 : Srovnání důležitosti jednotlivých faktorů podle místa výkonu práce operátorů

ZÁKLAD: Všichni respondenti, N=109

POZNÁMKA: Průměr 1-4, vyšší hodnota znamená větší důležitost

Z grafu vidíme, že pro obě skupiny byl nejdůležitějším faktorem plat a naopak nejméně důležitým faktorem pravidla a předpisy. Tyto výsledky tedy potvrzují tento výrok : „Telefonní operátoři společnosti X přiřkládají největší význam při hodnocení pracovní spokojenosti finančnímu ohodnocení.“ Podle mého názoru tento výsledek není nijak překvapivý, pro většinu lidí jsou v práci opravdu peníze tím nejdůležitějším, obzvláště pro věkovou skupinu, která byla v mém výzkumu zastoupena nejvíce. Výsledky výzkumu tuto skutečnost tedy jen potvrzují.

Závěrem každé kapitoly by mělo být jakési její shrnutí. Já jsem se rozhodla v případě této podkapitoly zvolit shrnutí částečně formou grafu. V tomto grafu (Graf č. 6) jsem se pokusila znázornit všechny výsledky týkající se zkoumaných faktorů.

Jednotlivé faktory jsem ve výzkumu testovala pomocí dvou kritérií. Prvním kritériem byla míra spokojenosti s tímto faktorem, druhým byla míra důležitosti tohoto faktoru. V grafu tedy osa x znázorňuje míru spokojenosti a osa y míru důležitosti každého faktoru (vše v průměrných hodnotách). Díky tomu má pak každý faktor určitou pozici v rámci grafu, která je určena souřadnicemi x a y. Graf jsem rozdělila na 4 části. Dělicí čáry byly zaneseny na základě průměrných hodnot spokojenosti a důležitosti všech zkoumaných faktorů. Díky tomu byl graf rozdělen na 4 oblasti.

V oblasti číslo 1 jsou umístěny všechny faktory, kterým operátoři přidělili nadprůměrnou důležitost a zároveň jsou s nimi nejméně spokojeni. Tato oblast tedy představuje jednoznačně slabé stránky organizace (v tomto ohledu). Oblast číslo 2 znázorňuje faktory, které jsou pro operátory nadprůměrně důležité a zároveň jsou s nimi i nadprůměrně spokojeni, jsou to tedy jednoznačně silné stránky organizace. Oblast číslo 3 znázorňuje faktory, které jsou pro operátory méně důležité a zároveň jsou s nimi i méně spokojeni. Dalo by se tedy říci, že tyto faktory představují sice též slabé stránky organizace, nejsou však pro organizaci takovou hrozbou. Poslední oblast (tedy oblast číslo 4) znázorňuje faktory, které jsou pro také operátory méně důležité, zároveň jsou s nimi však nadprůměrně spokojeni. Tato oblast znázorňuje silnou stránku organizace, nicméně není již pro organizaci silným potenciálem. Graf je jakousi zpětnou vazbou pro danou organizaci.

Ve stručnosti se na základě tohoto grafu dá říci, že společnost X se může opírat o dobré pracovníky, kteří vytvářejí příjemnou atmosféru na pracovišti, dobré vztahy a umí své podřízené ocenit. Zároveň se tato společnost může pyšnit dobře hodnoceným způsobem organizace práce. Měla by se však zaměřit na změnu platového hodnocení svých pracovníků a pokud možno by se měla pokusit práci operátorům zpestřit.

2.7 ZÁVĚR

Cílem empirické části mé práce byla realizace výzkumného šetření, jehož výsledky by potvrzovaly či vyvracely mé hypotézy. Obecně se dá říci, že tento cíl byl splněn.

Výzkum, který jsem se rozhodla realizovat, byl pro mne zajímavou zkušeností. Již v přípravné fázi celého procesu jsem musela udělat řadu závažných rozhodnutí, která celý proces zásadně ovlivnila. Výsledkem byla volba realizovat dotazníkové šetření pracovní spokojenosti zacílené na operátory společnosti X. Jak jsem již předesílala, tato volba vycházela z mých osobních a pracovních preferencí.

Na základě svých domněnek jsem sestavila obecné i dílčí hypotézy, které byly založeny zejména na předpokladu, že prostředí Prahy a Ústí nad Labem je natolik jiné (co se týče trhu práce i konkrétního pracoviště operátorů), že bude mít zásadní vliv na míru pracovní spokojenosti obou těchto skupin.

Při volbě metod a následné tvorbě dotazníku jsem vycházela nejen ze stanovených hypotéz, ale i z teoretických znalostí, které jsem načerpala při tvorbě teoretické části mé bakalářské práce.

Sběr dat byl poznamenán nízkou docházkou operátorů v době distribuce dotazníků, což se podepsalo na relativně nízké návratnosti.

Při analýze a následné interpretaci dat byla zásadním problémem reprezentativita výběrového souboru. Ukázalo se, že z hlediska věku, délky praxe a platového zařazení nebyl výběrový soubor reprezentativní. Domnívám se, že tato skutečnost byla dána především způsobem distribuce dotazníků. Jejich vyplňování bylo zcela dobrovolné, na začátek nebyly stanoveny ani

žádné kvóty. Pokud bych tento výzkum realizovala někdy v budoucnu opět, způsob distribuce bych z těchto důvodů určitě změnila. Vhodnější metodou se s odstupem času zdá být zjištění sociodemografických údajů o základním souboru a následné stanovení kvót pro výběrový soubor.

V důsledku potíží s reprezentativitou výběrového souboru nebylo možné část hypotéz potvrdit ani vyvrátit. Hlavní hypotéza, která předpokládala rozdílnou míru celkové pracovní spokojenosti u pražských a ústeckých operátorů se bohužel nepotvrdila. Ukázalo se, že rozdíl mezi mírou spokojenosti obou skupin operátorů je zanedbatelný. Nicméně při další analýze, věnující se spokojenosti s dílčími faktory, se částečně prokázaly jisté rozdíly mezi pražskými a ústeckými operátory. Zdá se, že obě skupiny operátorů jinak hodnotí obsah jejich práce, což by mohlo částečně mou hypotézu podporovat. Výsledky výzkumu také podporují můj předpoklad, že nejdůležitějším faktorem týkajícím se práce je pro operátory platové ohodnocení. Tento faktor byl zároveň jeden z těch, se kterými byli operátoři spokojeni nejméně. Z tohoto důvodu podle mne lze tento faktor považovat za nejvíce problematický. Naopak nejméně důležitým faktorem pro spokojenost operátorů se zdá být přísnost pravidel a předpisů, které v práci musí dodržovat. Tento výsledek by mohl souviset s Herzbergovou dvoufaktorovou teorií, která mluví o tzv. hygienických faktorech, které ovlivňují pracovní spokojenost při jejich negativním hodnocení. Do této skupiny by se daly zařadit právě pravidla a předpisy. Nicméně sem by patřil i plat, který byl naopak operátory hodnocen jako nejdůležitější.

Domnívám se, že výzkum, který jsem realizovala, přes všechny své nedostatky splnil svůj účel, tedy přinesl zamyšlení nad pracovní spokojeností a faktory, které na ni působí.

3 ZÁVĚR

Cílem mé bakalářské práce bylo poskytnout alespoň částečný náhled na problematiku výzkumu pracovní spokojenosti.

Teoretická část byla věnována stručnému shrnutí této problematiky, které by mělo sloužit jako základ pro realizaci výzkumu v této oblasti. Tato část mé práce byla koncipována s vědomím, že tematika pracovní spokojenosti je velmi rozsáhlá v důsledku jejího propojení s mnoha oblastmi psychologickými, sociologickými a samozřejmě i personalistickými. Na základě zjištěných teoretických informací jsem dospěla k závěru, že pracovní spokojenost jako téma není v literatuře ničím novým, zároveň však neexistuje mnoho odborných publikací, které by jí byly věnovány. V této oblasti tedy zůstává mnoho nevyřešených otázek, například souvislost mezi pracovní spokojeností a motivací. Nicméně i když má práce není v tomto ohledu zcela vyčerpávající, domnívám se, že svůj účel splnila.

Většina výzkumů pracovní spokojenosti využívá již sestavené formy dotazníků, které byly již dříve využity v praxi. Já jsem se rozhodla jít vlastní cestou a na základě propojení svých znalostí sestavit svůj vlastní dotazník. V empirické části své práce jsem se tedy pokusila využít teoretické znalosti z oblasti pracovní spokojenosti, metodologie i dobrou znalost prostředí, ve kterém byl výzkum realizován. Domnívám se, že toto propojení se mi podařilo. Mohu proto konstatovat, že dotazníkové šetření, kterému jsem se věnovala v empirické části mé práce, bylo úspěšné.

Samotná realizace výzkumného šetření měla mnoho technických nedostatků. Domnívám se, že jsem žádnou fázi tohoto procesu nezanedbala, nicméně přiznávám, že při detailnější přípravě bych se některým nedostatkům mohla vyhnout. I přes tyto problematické momenty výzkum přinesl zajímavé

výsledky. Hlavní hypotéza byla založena na předpokladu, že lokalita, ve které člověk pracuje (zejména co se týče situace na trhu práce) zásadně ovlivňuje náhled člověka na práci a tím i jeho pracovní spokojenost. Tento předpoklad nebyl zcela potvrzen, ale zároveň ani vyvrácen. Ukázalo se, že co se týče celkové spokojenosti tento faktor nehrál v odpovědích respondentů rozhodující roli, nicméně při rozpracování dílčích faktorů souvisejících s prací a jejími podmínkami se zdál být tento faktor již důležitější. Výsledky výzkumu tedy nepřinesly mnoho odpovědí, avšak nadnesly mnoho otázek, které mohou být podkladem pro další výzkumnou práci.

Ve své práci jsem se pokusila spojit teoretické a praktické základy problematiky pracovní spokojenosti tak, aby na sebe navazovaly a vzájemně se obohacovaly. Věřím, že tento cíl se mi podařilo naplnit a že má práce bude pro mnohé alespoň zajímavým námětem k zamyšlení.

4 SOUPIS BIBLIOGRAFICKÝCH CITACÍ

BEDRNOVÁ, E., NOVÝ, I. 1998. Psychologie a sociologie řízení. 1. vyd. Praha : Management Press, 1998. ISBN 80-85943-57-3.

BEDRNOVÁ, E., NOVÝ, I. 1994. Psychologie a sociologie v řízení firmy : cesty efektivního využití lidského potenciálu podniku. 1. vyd. Praha : Prospektrum, 1994. ISBN 80-7175-010-7.

BĚLOHLÁVEK, F. 1996. Organizační chování : jak se každý den chovají spolupracovníci, nadřízení, podřízení, obchodní partneři či zákazníci. 1. vyd. Olomouc : Rubico, 1996. ISBN 80-85839-09-1.

DISMAN, M. 2002. Jak se vyrábí sociologická znalost. 1. vyd. Praha : Karolinum, 2002. ISBN 80-246-0139-7.

FERJENČÍK, J. 2000. Úvod do metodologie psychologického výzkumu : jak zkoumat lidskou duši. 1. vyd. Praha : Portál, 2000. ISBN 80-7178-367-6.

JEŘÁBEK, H. 1993. Úvod do sociologického výzkumu. Praha : Karolinum, 1993. ISBN 80-7066-662-5.

JUROVSKÝ, A. 1971. Spokojenost s pracou a jej činitele. 1. vyd. Bratislava : Československý výzkumný ústav práce, nakladatelství Alfa, 1971.

KOCIÁNOVÁ, R. 2006. Organizační klima a pracovní spokojenost. Praha, 2006. Disertační práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Katedra andragogiky a personálního řízení. Vedoucí disertační práce Doc. Dr. Milan Beneš.

KOLLÁRIK, T. 1986. Spokojenosť v práci. 1. vyd. Bratislava : Práca, 1986. ISBN 74-029-8607.

LAMSER, V. 1966. Základy sociologického výzkumu. Praha : Svoboda, 1966.

LUTHANS, F. 1992. Organizational behavior. 1st ed. New York : McGraw-Hill, 1992. ISBN 0-07-039166-1.

MPSV. 2008. Integrovaný portál Ministerstva práce a sociálních věcí [online]. Praha : MPSV, 2008. [cit. 2008-04-15]. Statistiky nezaměstnanosti. Dostupné z WWW: <<http://portal.mpsv.cz/sz/stat/nz>>.

NAKONEČNÝ, M. 2005. Sociální psychologie organizace. 1. vyd. Praha : Grada, 2005. ISBN 80-247-0577-X.

PALÁN, Z. 2002. Výkladový slovník : lidské zdroje. 1. vyd. Praha : Academia, 2002. ISBN 80-200-0950-7.

PAVLICA, K. a kol. 2000. Sociální výzkum, podnik a management : průvodce manažera v oblasti výzkumu hospodářských organizací. 1. vyd. Praha : Ekopress, 2000. ISBN 80-86119-25-4.

RŮŽIČKA, J., DRÁZSKÁ, E. 1994. Motivace pracovního jednání. 1. vyd. Praha : VŠE, 1994. ISBN 80-7079-626-X.

ŠTIKAR, J., RYMEŠ, M., RIEGEL, K., HOSKOVEC, J. 2003. Psychologie ve světě práce. 1. vyd. Praha : Karolinum, 2003. ISBN 80-246-0448-5.

VALOUŠEK, CH., KUBICOVÁ, A. 2005. Metodologie I. Ostrava : Ostravská univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, 2005. ISBN 80-7368-119-6.

VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. 1998. Aplikovaná sociální psychologie I : Člověk a sociální instituce. 1. vyd. Praha : Portál, 1998. ISBN 80-7178-269-6.

5 PŘÍLOHA A : MAKETA DOTAZNÍKU

Vážení operátoři, vážené operátorky,

jmenuji se Pavla Hovorková a kromě toho, že pracuji zde ve společnosti X, jsem také studentkou 3. ročníku Filozofické fakulty Univerzity Karlovy. Pro svou závěrečnou práci jsem si zvolila téma „Pracovní spokojenost“. Součástí této práce má být dotazníkové šetření zaměřené na pracovní spokojenost telefonních operátorů.

Ráda bych vás tedy oslovila s žádostí o vyplnění tohoto dotazníku, jehož vyhodnocení bude sloužit jako cenný podklad mé práce. Dotazník je anonymní a zcela dobrovolný, záleží tedy pouze na vás, zda jej vyplníte či nikoliv.

Děkuji předem všem, kteří se rozhodnou mi pomoci a tohoto šetření se zúčastní. Odpovědi každého z vás jsou pro mne velmi důležité.

1. Jak jste celkově spokojen/a s prací operátora ve společnosti X ?
(Zakroužkujte jednu odpověď)

- 1 – velmi spokojen/a
- 2 – spíše spokojen/a
- 3 – spíše nespokojen/a
- 4 – velmi nespokojen/a

2. Jak jste spokojen/a s obsahem Vaší práce (jak Vás práce baví)?
(Zakroužkujte jednu odpověď)

- 1 – velmi spokojen/a
- 2 – spíše spokojen/a
- 3 – spíše nespokojen/a
- 4 – velmi nespokojen/a

3. Na následující škále vyjádřete spokojenost či nespokojenost s organizací pracovní doby (s délkou a rozvržením směn, s délkou přestávek apod.) (Zakroužkujte jednu odpověď)

- 1 – velmi spokojen/a
- 2 – spíše spokojen/a
- 3 – spíše nespokojen/a
- 4 – velmi nespokojen/a

4. Jak jste spokojen/a s technickým vybavením Vašeho pracoviště (počítače, vybavení kuchyňky apod.)? (Zakroužkujte jednu odpověď)

- 1 – velmi spokojen/a
- 2 – spíše spokojen/a
- 3 – spíše nespokojen/a
- 4 – velmi nespokojen/a

5. Ohodnot'te prosím jak vnímáte atmosféru na Vašem pracovišti. K odpovědi prosím využijte následující škálu:
(Zakroužkujte jednu odpověď)

- 1 – velmi příjemná atmosféra, do práce chodím rád/a.
- 2
- 3
- 4 – velmi nepříjemná atmosféra, do práce chodím nerad/a.

6. Jak jste spokojen/a se mezilidskými vztahy (obecně) na Vašem pracovišti ? (Zakroužkujte jednu odpověď)

- 1 – velmi spokojen/a
- 2 – spíše spokojen/a
- 3 – spíše nespokojen/a
- 4 – velmi nespokojen/a

7. Jak jste spokojen/a s pracovním chováním Vašich nadřízených? (Zakroužkujte jednu odpověď)

- 1 – velmi spokojen/a
- 2 – spíše spokojen/a
- 3 – spíše nespokojen/a
- 4 – velmi nespokojen/a

8. Jak jste spokojen/a s oceňováním Vašeho výkonu nadřízenými (ne finančně, ale spíše verbálně)? (Zakroužkujte jednu odpověď)

- 1 – velmi spokojen/a
- 2 – spíše spokojen/a
- 3 – spíše nespokojen/a
- 4 – velmi nespokojen/a

9. Jak jste spokojen/a se svým platem? (Zakroužkujte jednu odpověď)

- 1 – velmi spokojen/a
- 2 – spíše spokojen/a
- 3 – spíše nespokojen/a
- 4 – velmi nespokojen/a

10. Jak jste spokojen/a s přísností pravidel a předpisů, které musíte v práci dodržovat? (Zakroužkujte jednu odpověď)

- 1 – velmi spokojen/a
- 2 – spíše spokojen/a
- 3 – spíše nespokojen/a
- 4 – velmi nespokojen/a

11. Ohodnot'te prosím jak jsou následující faktory důležité pro Vaši pracovní spokojenost. K hodnocení prosím použijte následující škálu : (Odpověď označte křížkem)

- 1 – velmi důležitý faktor
- 2 – spíše důležitý faktor
- 3 – spíše nedůležitý faktor
- 4 – tento faktor nemá žádný vliv na mou spokojenost

	1	2	3	4
Obsah a charakter práce				
Organizace prac. doby				
Technické vybavení pracoviště				
Atmosféra na pracovišti				
Vztahy na pracovišti				
Chování nadřízených				
Oceňování Vašeho výkonu				
Plat				
Pravidla a předpisy				

12. Existuje ještě jiný faktor, který ovlivňuje Vaši pracovní spokojenost? Pokud ano, který?

13. Pokud byste mohl/a, co byste ve Vaší práci změnil/a ?

14. Pohlaví : (Zakroužkujte jednu odpověď)

- muž
- žena

15. Věk :

16. Délka Vaší praxe na pozici telefonního operátora ve spol. X :
(Zakroužkujte jednu odpověď)

- méně než 6 měsíců
- 6-12 měsíců
- 13-24 měsíců
- více než 24 měsíců

17. Vaše platová kategorie : (Zakroužkujte jednu odpověď)

- do 60 Kč/hod.
- 70 Kč/hod.
- 80 Kč/hod.
- 90 Kč/hod.

Mnohokrát děkuji.

Bakalářské práce se půjčují
pouze prezenčně!

UŽIVATEL

potvrzuje svým podpisem, že pokud tuto bakalářskou práci

Hovorková, P.: Výzkum pracovní spokojenosti

využije ve svém textu, uvede ji v seznamu literatury a bude ji řádně citovat
jako jakýkoli jiný pramen.

Jméno uživatele, bydliště	Katedra (pracoviště)	Název textu, v němž bude literatura použita	Datum, podpis

Jméno uživatele, bydliště	Katedra (pracoviště)	Název textu, v němž bude literatura použita	Datum, podpis

Jméno uživatele, bydliště	Katedra (pracoviště)	Název textu, v němž bude literatura použita	Datum, podpis

Jméno uživatele, bydliště	Katedra (pracoviště)	Název textu, v němž bude literatura použita	Datum, podpis